

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado Ciencias Empresariales



**Gestión del conocimiento y capital intelectual según variables  
sociodemográficas en docentes de Universidad Peruana Unión**

Tesis para obtener el grado de Doctora en Administración de negocios

**Autor:**

Mtra. Margarita Jesus Ruiz Rodriguez

**Asesor:**

Dr. Marcos Enrique Flores González

Lima, agosto del 2023

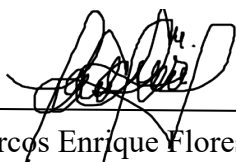
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo, Dr. Marcos Enrique Flores Gonzáles, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CAPITAL INTELECTUAL SEGÚN VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS EN DOCENTES DE UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN”** del autor Mtra. Margarita Jesus Ruiz Rodriguez tiene un índice de similitud de 9% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Montemorelos de México, a los 07 días del mes de setiembre del año 2023.



---

Dr. Marcos Enrique Flores González

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE DOCTOR

En Lima, Ñaña, Villa Unión, el día 15 del mes de agosto del año 2023, siendo las 11:50 horas se reunieron en la sala virtual zoom <https://adventistas.zoom.us/j/85147770339> de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Luis Eddie Cotacallpa Subia y los demás miembros siguientes:

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Secretaria: | Dra. Ethel Altez Ortiz             |
| Vocal:      | Dr. Iván Apaza Romero              |
| Vocal:      | Dr. José Germán Salinas Gamboa     |
| Vocal:      | Dr. Pedro Armengol Gonzales Urbina |
| Asesora:    | Dr. Marcos Enrique Flores González |

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **"Gestión del conocimiento y capital intelectual según variables sociodemográficas en docentes de Universidad Peruana Unión"**; de la egresada: Margarita Jesús Ruiz Rodríguez, conducentes a la obtención del Grado Académico de Doctora en Administración de Negocios.

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando al candidato a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 16 ESCALA BUENO CON NOMINACIÓN DE BUENO, CON MÉRITO MUY BUENO.

El Presidente del Jurado hizo alusión al doctorando y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el Presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.



Presidente

Secretario

Candidato

Vocal

Vocal

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres, Segundo y Carmen,  
por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y por sus constantes oraciones.

A mi querido esposo Carlos Sánchez,  
quien me apoyó y alentó para continuar y no rendirme.  
A mis hijos Carlos Manuel, Liliana Keyli y Erick Francisco,  
quienes son mi orgullo y mi gran motivación.

También quiero dedicar este trabajo a mi nieto Miguelito,  
pedacito de cielo que he podido recibir de parte de Dios.

A ustedes, por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

## **Agradecimientos**

Me gustaría expresar mi agradecimiento a Dios, por su bondad e infinita gracia que me ha permitido culminar esta etapa académica.

A la Universidad Peruana Unión, por recibirme en su prestigiosa Escuela de Posgrado, contribuyendo al cumplimiento de mis metas, en tan reconocida institución adventista.

A la Facultad de Ciencias Empresariales, por hacer posible la culminación de mis estudios, por este honor estoy profundamente agradecida por su apoyo.

Al personal docente de la Universidad Peruana Unión sede Lima, Juliaca y Tarapoto, por ofrecerme la información requerida para logara los objetivos trazados en este proyecto.

A mi asesor. Dr. Marcos Enrique Flores González, a quien expreso mi gratitud por su dirección y apoyo en el desarrollo de la investigación.

A la Dra. Karla Liliana Haro Zea, por su guía, comprensión, y los valiosos consejos brindados a lo largo del proceso de investigación.

## Tabla de contenidos

|   |    |
|---|----|
| Dedicatoria .....                             | 4  |
| Agradecimientos .....                         | 5  |
| Índice de tablas .....                        | 10 |
| Índice de figuras .....                       | 10 |
| Índice de anexos .....                        | 13 |
| Resumen .....                                 | 14 |
| Abstract.....                                 | 16 |
| Introducción.....                             | 18 |
| Capítulo I .....                              | 20 |
| Planteamiento del problema .....              | 20 |
| 1.1 Descripción de la problemática .....      | 20 |
| 1.2 Problema general .....                    | 24 |
| 1.2.1 Problemas específicos .....             | 24 |
| 1.3 Justificación y Viabilidad .....          | 25 |
| 1.3.1 Justificación:.....                     | 25 |
| a) Justificación práctica.....                | 25 |
| b) Justificación social.....                  | 25 |
| c) Justificación teórica .....                | 27 |
| 1.4 Objetivos de la Investigación .....       | 29 |
| 1.4.1 Objetivo general .....                  | 29 |
| 1.4.2 Objetivos específicos.....              | 29 |
| 1.5 Presuposición filosófica.....             | 29 |
| Capítulo II.....                              | 31 |
| Fundamentos teóricos de la investigación..... | 31 |
| 2.1 Antecedentes nacionales.....              | 31 |
| 2.2 Antecedentes internacionales .....        | 33 |

|   |    |
|---|----|
| <i>Establecimiento de la ventana de investigación</i> .....                     | 37 |
| 2.3 Marco histórico.....  | 40 |
| 2.3.1. Origen de la gestión del conocimiento .....                              | 40 |
| 2.3.2 Origen de capital intelectual .....                                       | 43 |
| 2.4.1 La gestión del conocimiento.....  | 46 |
| 2.4.1.1 Perspectivas de la gestión de conocimiento .....                        | 47 |
| 2.4.1.2 Perspectiva de la información.....                                      | 48 |
| 2.4.1.2.1. Perspectiva de proceso. ....   | 49 |
| 2.4.1.2.2 Perspectiva humanística. ....   | 50 |
| 2.4.1.3 Dimensiones de la gestión de conocimiento .....                         | 50 |
| 2.4.1.3.1. Creación (aprendizaje organizativo).....                             | 51 |
| 2.4.1.3.2. Aplicación y uso (organización de aprendizaje).....                  | 53 |
| 2.4.1.4 Modelos teóricos de la gestión del conocimiento.....                    | 54 |
| 2.4.2. El capital intelectual .....   | 55 |
| 2.4.2.1. Importancia.....   | 57 |
| 2.4.2.2. Relación de la gestión de capital intelectual con otras gestiones..... | 57 |
| 2.4.2.3. Dimensiones del capital intelectual.....                               | 58 |
| 2.4.2.3.1. Capital humano.....  | 59 |
| <i>La automotivación</i> .....  | 60 |
| <i>Creatividad</i> .....  | 60 |
| <i>Experiencia</i> .....  | 61 |
| <i>Productividad</i> .....  | 61 |
| 2.4.2.3.2 Capital estructural.....  | 61 |
| <i>Procedimientos</i> .....   | 62 |
| <i>Automatización de los procesos</i> .....                                     | 62 |
| <i>Autogestión</i> .....  | 62 |
| <i>Canales de comunicación</i> .....  | 63 |

|  |    |
|--|----|
| <i>Estructura organizacional</i> .....               | 63 |
| 2.4.2.3.3 Capital relacional .....                   | 63 |
| Grado de cooperación .....                           | 64 |
| Vinculación con la sociedad .....                    | 64 |
| Vinculación de los egresados .....                   | 65 |
| Grado de satisfacción de los participantes .....     | 65 |
| Innovación .....                                     | 65 |
| 2.4.3 Modelos teóricos del capital intelectual ..... | 66 |
| 2.4.4 Variables Sociodemográficas .....              | 69 |
| 2.5. Marco conceptual .....                          | 70 |
| 2.5.1. Definición de términos .....                  | 70 |
| Capítulo III .....                                   | 72 |
| Diseño metodológico .....                            | 72 |
| 3.1 Tipo de investigación .....                      | 72 |
| 3.2 Diseño de la investigación .....                 | 73 |
| 3.3 Población y muestra .....                        | 73 |
| 3.3.1 Población .....                                | 73 |
| 3.3.2 Muestra .....                                  | 74 |
| 3.4 Método y tipo de muestreo .....                  | 75 |
| 3.5 Procedimiento de muestreo .....                  | 75 |
| 3.6 Criterios de inclusión .....                     | 75 |
| 3.7 Criterios de exclusión .....                     | 75 |
| 3.8 Formulación de la hipótesis .....                | 76 |
| 3.8.1 Hipótesis general .....                        | 76 |
| 3.8.2 Hipótesis específica .....                     | 76 |
| 3.9 Variables del estudio .....                      | 77 |
| 3.10 Instrumentos de recolección de datos .....      | 78 |

|  |     |
|--|-----|
| 3.10.2 Instrumento para la variable capital intelectual.....   | 80  |
| 3.10.3 Validación de expertos .....                            | 81  |
| 3.10.4 Confiabilidad de los instrumentos.....                  | 82  |
| 3.11 Recolección y análisis de datos .....                     | 82  |
| 3.11.1 Recolección de datos .....                              | 82  |
| 3.11.3 Aspectos éticos .....                                   | 83  |
| Capítulo IV .....  | 83  |
| Resultados.....  | 83  |
| 4.1 Análisis estadístico descriptivo .....                     | 84  |
| 4.1.1 Precisión de los datos .....                             | 84  |
| 4.1.2 Tamaño de la muestra y valores atípicos.....             | 85  |
| 4.2 Resultados descriptivos .....                              | 85  |
| Contrastación de hipótesis .....                               | 91  |
| Capítulo V .....   | 97  |
| Discusión e implicaciones, conclusiones y recomendaciones..... | 97  |
| 5.1 Discusión e implicaciones .....                            | 97  |
| 5.2 Conclusiones.....  | 102 |
| 5.3 Recomendaciones .....                                      | 104 |
| 5.4 Limitaciones .....   | 105 |
| 5.5 Contribución del estudio.....                              | 105 |
| Referencias bibliográficas .....                               | 107 |
| Anexos.....  | 124 |
| Anexo 2 Matriz de operacionalización.....                      | 3   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Cadena de búsqueda en Scopus .....  | 38 |
| Tabla 2 Selección de antecedentes internacionales y variables de estudio.....   | 38 |
| Tabla 3 Selección de antecedentes nacionales y variables de estudio .....   | 39 |
| Tabla 4 Proceso histórico de la gestión del conocimiento (GC).....  | 44 |
| Tabla 5 Proceso histórico del CI.....   | 45 |
| Tabla 6 Comparativo de los modelos de gestión de conocimiento.....  | 54 |
| Tabla 7 Cuadro comparativo de los modelos de capital intelectual.....   | 66 |
| Tabla 8 Distribución de la población. ....  | 74 |
| Tabla 9 Validación de instrumentos de gestión de conocimiento.....  | 79 |
| Tabla 10 Validación de instrumentos de capital intelectual .....  | 80 |
| Tabla 11 Información de los instrumentos de recolección .....   | 81 |
| Tabla 12 Juicio de expertos.....  | 82 |
| Tabla 13 Información sociodemográfica .....   | 86 |
| Tabla 14 Resultados estadísticos de la gestión del conocimiento.....  | 86 |
| Tabla 15 Resultados estadísticos del capital intelectual .....  | 88 |
| Tabla 16 Resumen descriptivo de la variable gestión del conocimiento y sus dimensiones...89                                 |    |
| Tabla 17 Resumen descriptivo de la variable capital intelectual y sus dimensiones.....                                      | 90 |
| Tabla 18 Prueba de normalidad .....   | 90 |
| Tabla 19 Diferencias significativas de la gestión del conocimiento y el capital intelectual según edad, sexo y tiempo ..... | 91 |
| Tabla 20 Diferencias significativas en cuanto a creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo.....          | 92 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 21 Diferencias significativas en cuanto a transferencia y almacenamiento<br>(conocimiento organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio .....      | 93 |
| Tabla 22 Diferencias significativas en cuanto a aplicación y uso del conocimiento<br>(organización de aprendizaje) según edad, sexo y tiempo de servicio ..... | 93 |
| Tabla 23 Diferencias significativas en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de<br>servicio.....   | 94 |
| Tabla 24 Diferencias significativas en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo<br>de servicio .....   | 95 |
| Tabla 25 Diferencias significativas en cuanto a capital relacional según edad, sexo y tiempo<br>de servicio. ....  | 95 |
| Tabla 26 Diferencias significativas en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo<br>de servicio .....   | 96 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Dimensiones de la gestión del conocimiento .....                                      | 54 |
| Figura 2 Estructura del modelo del capital Intelectual “Intelec” (Euroforum).....              | 58 |
| Figura 3 Diseño de la investigación sobre gestión del conocimiento y capital Intelectual ..... | 77 |
| Figura 4 Diagrama de procesos.....   | 82 |

## Índice de anexos

|   |     |
|---|-----|
| Anexo 1. Matriz de consistencia.....                              | 1   |
| Anexo 2 Matriz de operacionalización .....                        | 3   |
| Anexo 3 Carta de consentimiento informado .....                   | 5   |
| Anexo 4 Instrumentos de la investigación.....                     | 7   |
| Anexo 5 Juicio de expertos .....                                  | 139 |
| Anexo 6 Carta comité de ética .....                               | 143 |
| Anexo 7 Respuesta - comité de ética .....                         | 144 |
| Anexo 8 Fiabilidad de los instrumentos con una prueba piloto..... | 139 |

## Resumen

La gestión del conocimiento y capital intelectual en las empresas ha mostrado real importancia de estudio, enfocándose en las principales actividades que permiten al trabajador mejorar su conocimiento; sin embargo, se ha visto que ambos pueden variar de acuerdo a sus variables sociodemográficas. Por lo cual, el presente estudio tuvo como objetivo determinar las diferencias en cuanto a gestión del conocimiento y capital intelectual según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022. La investigación abarca una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo explicativo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo constituida por 550 docentes, siendo la muestra 129 docentes de la UPeU, obtenidas a través de la muestra para poblaciones conocidas o finitas. Por otro lado, el tipo de muestreo fue no probabilístico a conveniencia del autor. Los resultados han demostrado que las diferencias significativas de la GC y el CI según edad, sexo y tiempo. El resultado con la primera variable que es la GC, no existe una diferencia significativa ( $p>0.05$ ); con respecto a la edad, tampoco se encontró una diferencia significativa ( $p>0.05$ ), y con los años trabajando en la organización no se encontró diferencia significativa ( $p>0.05$ ). Por otro lado, con el CI, con el sexo no se encontró una diferencia significativa ( $p>0.05$ ); sin embargo, con la edad, si se encontró una diferencia significativa ( $p<0.05$ ), donde los de menor edad tuvieron mejor promedio en el CI, y referente a los años de trabajo en la organización también se encontró diferencias significativas ( $p<0.05$ ), donde los que tienen entre 5 a 10 años, tiene menor puntaje promedio. En conclusión, se ha demostrado en los resultados que no existen diferencias significativas que impliquen un cambio en la GC respecto a los datos sociodemográficos (sexo, edad y años de trabajo), mientras que respecto al capital intelectual no existen diferencias significativas con los datos sociodemográficos (sexo, edad), pero sí existe diferencias significativas con los datos sociodemográfico (años de trabajo en la organización), considerando de esa forma que CI que

muestra el trabajador en gran parte se determina por la cantidad de años que va trabajando para la universidad.

*Palabras clave: Gestión, capital intelectual, sociodemográficos, capital intelectual.*

## Abstract

The management of knowledge and intellectual capital in companies has shown real importance of study, focusing on the main activities that allow the worker to improve their knowledge, however, it has been seen that both can vary according to their sociodemographic variables, for which The objective of this study was to determine the differences in terms of knowledge management and intellectual capital according to age, sex and length of service, in teachers of the Universidad Peruana Unión 2022. The research covers a quantitative approach methodology, of a correlational explanatory type, non-experimental and cross-sectional design, the population consisted of 550 teachers, the sample being 129 teachers from the Faculty of Business Sciences, obtained through the sample for known or finite populations, on the other hand, the type of sampling was not probabilistic at the convenience of the author. The results have shown that the significant differences of the GC and the CI according to age, sex and time. Where the result with the first variable, which is CG, there is no significant difference ( $p>0.05$ ), with respect to age, no significant difference was found ( $p>0.05$ ), and with the years working in the organization, no significant difference was found ( $p>0.05$ ). found a significant difference ( $p>0.05$ ). On the other hand, with the IQ, a significant difference was not found with sex ( $p>0.05$ ), however, with age, a significant difference was found ( $p<0.05$ ), where the younger ones had a better average In the IQ, and regarding the years of work in the organization, significant differences were also found ( $p<0.05$ ), where those who are between 5 and 10 years old have a lower average score. And in conclusion It has been shown in the results that there are no significant differences that imply a change in the GC with respect to the sociodemographic data (sex, age and years of work), while regarding intellectual capital there are no significant differences with the sociodemographic data. (sex, age), but there are significant differences with the sociodemographic data (years of work in the organization), thus considering that the CI

shown by the worker is largely determined by the number of years he has been working for the university.

*Keywords: Management, intellectual capital, sociodemographics, intellectual capital.*

## **Introducción**

Los diversos cambios que se están produciendo en el mundo y de manera específica en la economía, ha llevado a que muchas instituciones valoricen el conocimiento como un elemento primordial dentro de las cualidades de un trabajador en una empresa. Dado que tanto la parte territorial, los capitales y la mano de obra tienen un comportamiento decreciente; sin embargo, el conocimiento ha demostrado un crecimiento. Es así como la valorización del conocimiento y la parte intelectual es una realidad, se valoriza más el activo intangible hoy en día, ya que son aquellas que hacen crecer una empresa con objetivos establecidos, además de usar recursos con eficiencia. Por esa razón, se usa la gestión del conocimiento como una disciplina que guía al capital intelectual de los trabajadores; sin embargo, los datos sociodemográficos son variables que pueden afectar su desarrollo, pues comprenden mucho el comportamiento y características del trabajador.

Es por ello, la presente investigación abarca diversos puntos donde se desarrollan y estudian las variables antes mencionadas, comenzando porque se distribuyen en capítulos cuya función es la organización de los datos.

Para iniciar, se tiene el capítulo I, el cual abarca la realidad problemática de la investigación, así como la justificación del estudio, el planteamiento de problema y objetivos de la presente.

Para el capítulo II, se tiene la revisión tanto teórica como sistémica de las variables, donde están particularmente los enfoques teóricos, como las conceptualizaciones, y se presentan de manera detallar la estructura de cada una de las variables.

El capítulo III muestra todo referente a la metodología de la investigación, diseño, tipo, población, muestra, las técnicas de recolección de datos y el procesamiento de la información.

El capítulo IV muestra los resultados de la investigación, desde los datos descriptivos, así como los datos inferenciales y las interpretaciones.

Mientras que en el capítulo V, se muestra las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la presente.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

El Capital Intelectual (CI) y la Gestión del Conocimiento (GC) representan temáticas de interés dentro del campo organizacional. En esta sección, se desarrolla la realidad problemática con la finalidad de entender la estructura de las variables ya mencionadas, dentro del campo universitario. Luego, se presenta el planteamiento del problema investigativo; en ese orden, se expone la justificación y viabilidad del estudio; así también, los objetivos de la investigación; finalmente, la presuposición filosófica para tratar de alcanzar los objetivos estratégicos que busca una institución de calidad.

#### **1.1 Descripción de la problemática**

La GC es considerada como una estrategia para mejorar la competitividad de las empresas. Contiene también aspectos productivo y competitivo, el cual es denominado capital intelectual (Rodríguez & González, 2013); o como indica Gonzáles et ál. (2019), es el manejo adecuado del CI; algunos lo consideran como un proceso para compartir información, otros como la capacidad para generar conocimiento y, cuando se quiera medir la riqueza de una institución, ya no bastará con la información financiera sino que también es importante considerar su capital intelectual, pues esto lo hace ser diferenciada entre sus pares, por lo que es necesario que este capital sea gestionado para seguir mejorando con una estructura creativa e innovadora que permita concentrar nuestros esfuerzo en actividades que generen valor y alcanzar los objetivos estratégicos (De la Rica, n.d.). En una empresa, de la misma forma que una universidad, conocer este capital es primordial puesto que su justificación de existir es la generar conocimiento y formar profesionales, a este respecto, la universidad debe multiplicar su CI, sin el cual fracasaría (Ramirez, 2011).

En relación con la existencia de diferencias en la GC y el CI de los docentes de la Universidad Peruana Unión, se consideran como variables intervinientes a la edad, el sexo y el tiempo de servicio de estos.

La gestión del conocimiento se basa en el CI, que es el conjunto de activos intangibles clasificado como capital humano (capacidades y competencias desarrolladas por el talento humano de la organización), capital estructural (habilidades, estructuras, procedimientos, rutinas, políticas, estrategias, recursos informáticos de software y hardware, entre otros) y capital relacional (habilidades, estructuras, procedimientos, rutinas, políticas, estrategias, recursos informáticos de software y hardware, entre otros) de acuerdo con el Modelo Intellectus investigado por (Bueno, 2011).

Rodríguez et ál. (2001) exponen la problemática de la universidad vasca Euskal Erico Unibertsitatea, en la que observación de la pérdida de su estatus principal como fuente de conocimiento y la percepción adicional de que como institución educativa estaría perdiendo sus funciones formativas, transfiriéndolas a la atención de las entidades gubernamentales y privadas. En el proceso investigativo, se empleó el análisis de la GC como parte de la cultura organizacional, la misma que se encuentra relacionada al CI. El proceso investigativo se complementó con el desarrollo y transferencia del conocimiento adquirido de por investigadores de distintas líneas y empresarios, logrando de esta forma generar cadenas de valor e innovaciones a nivel de valoración del desempeño cognitivo.

Ortíz (2017) realiza una investigación como necesidad de la implementación de una adecuada de la GC en las universidades colombianas, lo cual resulta ser paradójico debido a que este sector debería actuar como generador del conocimiento a través del proceso de investigación, difusión, transmisión, docencia y proyección social.

Se debe estar atento frente al limitado entendimiento y aplicación de la gestión del conocimiento en el campo universitario, porque a pesar de ser instituciones que dentro de su

naturaleza misma está la creación, transferencia y aplicación de conocimiento organizacional para el cumplimiento de la misión, visión y valores de las instituciones educativas. Se han convertido en una de las fuentes de desperdicio más notorio de muchas universidades, pues a pesar de generar conocimientos no se cuenta con un proceso definido que permita ser considerado como un instrumento generador de soluciones para la política de estado del Buen Vivir (Mendoza, 2019).

Las universidades, por lo general, han realizado estudios para medir el capital intelectual que poseen, pero muy poco se han analizado los parámetros para la selección y designación del personal responsable del logro de los objetivos académicos planteados por la universidad por lo que se debe considerar que dichos parámetros obtengan la valoración de las capacidades que van a cubrir las necesidades del desarrollo de competencias y además conocer si hay oportunidades de recibir capacitación y si se dan de acuerdo a los niveles y especialidades de los miembros que la conforman (Ramirez, 2011).

Cabe mencionar que una de las causas principales en la apatía que muestran los estudiantes universitarios en las tareas de investigación es aquella que concierne a los docentes. Al impartir clases nada motivadoras, quizá impartidas por docentes que no se actualizan, que se quedaron estancados en las clases de mínimo contacto interpersonal entre estudiante-docente, limitando sus clases a una cátedra extendida, en el que sólo cumple con el desarrollo del curso, con poca intención de formar a los alumnos más allá del salón de clases (F. Sánchez, 2014).

Pero, para que se obtenga mayor efectividad, se requiere mejorar la capacidad de la universidad, para la gestión del conocimiento y para la gestión de la información sobre proyectos de investigación de acuerdo a la Reforma Universitaria (Masías, 2018).

Según Luzardo et al. (2020), los docentes de formación, en el área científica – técnica, conocen mejor las tecnología de información y comunicación (TIC) y las usan

frecuentemente para las diversas actividades académicas que los docentes que tienen formación en ciencias sociales. Además, en la docencia, el tiempo de servicios y el escalafón del docente incurren de manera relevante, ya que aquellos con menor escalafón y antigüedad tienen mayor probabilidad de conocimiento y uso de las TIC en las acciones enmarcadas en una sesión de clase.

En lo referente a las Instituciones Educativas Adventista, presentan la particularidad de sobrellevar una misión que va más allá de la impartición de conocimiento académico. Según su filosofía, los estudiantes deben ser formados de manera integral por medio de la complementación de principios axiológicos, los cuales deben actuar de manera sinérgica con los contenidos de cada área académica. La educación adventista es reconocida actualmente como una institución donde se enseña con valores, pero también lo debiera ser por gestionar conocimientos, donde los estudiantes pueden desarrollarse integralmente, logrando el equilibrio de todas sus facultades (White, 2012).

Knight (2012) señala que enseñar no es sólo transmitir información y conocimiento a los estudiantes a fin de prepararlos para su desarrollo en la sociedad; sino que la función primordial del docente cristiano es relacionarlos con el Maestro de los maestros para que cada estudiante llegue a ser un intermediario de Dios en su plan de redención.

White (2014) escribió que, entre las cualidades del docente cristiano, está la relación con sus capacidades y el desarrollo mental. Asimismo, es conveniente que tenga integridad de carácter y también tenga conocimiento integral de las ciencias y de su cultura; además, tienen que captar las verdades de las Escrituras y transferir el conocimiento de las asignaturas que enseñan en el contexto de la cosmovisión cristiana y adventista.

La presente investigación trata de demostrar las diferencias en cuanto a la GC y al CI, para lo cual se tiene en cuenta para el análisis las variables sociodemográficas tales como edad, sexo y tiempo de servicios en docentes de la Universidad Peruana Unión de Lima y sus

filiales de Juliaca y Tarapoto; ya que es muy importante sobre todo en este tiempo, que los docentes están siendo la expectativa de la continuidad de la actividad docente bajo la modalidad virtual (ONUECC, 2020); en la UPeU, haciendo uso de la Plataforma Patmos, dependiendo en gran medida del uso en la práctica que realice cada docente ya que saber gestionar el conocimiento en las universidades es esencial. Cada vez más, la economía moderna abandona su característica industrial para convertirse en una economía del conocimiento (Arbaiza et ál., 2017).

## **1.2 Problema general**

¿Cuáles son las diferencias en cuanto a gestión del conocimiento y capital intelectual según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?

### **1.2.1 Problemas específicos**

¿Cuáles son las diferencias en cuanto a creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?

¿Cuáles son las diferencias en cuanto a transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?

¿Cuáles son las diferencias en cuanto a aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?

¿Cuáles son las diferencias en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?

¿Cuáles son las diferencias en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?

¿Cuáles son las diferencias en cuanto a capital relacional según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?

¿Cuáles son las diferencias en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?

### **1.3 Justificación y viabilidad**

#### **1.3.1 Justificación:**

##### **a) Justificación práctica**

A partir del aporte metodológico de esta investigación, se logra definir el enfoque como cuantitativo; al respecto, Hernández et al. (2010) señalan que este tipo de estudios son aquellos que tienen como meta principal la formulación y demostración de teorías.

Fundamentar las diferencias en cuanto a la gestión del conocimiento y capital intelectual según variables sociodemográficas de los docentes de las universidades permite aumentar la competitividad dentro de las instituciones educativas, mediante la transferencia y uso del conocimiento de los docentes en el proceso de formación (Toala-Sánchez et al., 2017).

##### **b) Justificación social**

La información que pueda extraerse sobre la GC y el CI, resulta indispensable para el desarrollo profesional de los docentes del contexto investigativo; por otra parte, la búsqueda de la excelencia académica se verá favorecida por el conocimiento cultural y profesional valorado en los docentes, con lo que se estaría contribuyendo al CI.

Al respecto, Inche & Chung (2004) refieren que el capital humano se forma de manera peculiar dentro de una universidad, por medio de la investigación, el pensamiento crítico, el uso e innovación de tecnología y en la retroalimentación de sus componentes humanos intervinientes en el proceso de aprendizaje como

son los docentes, administrativos, estudiantes entre otros. Para Rodríguez et ál. (2001), algunos aspectos del conocimiento, como la información se les atribuye un carácter de bien público, debido a que actúan como principal gestor de ventajas competitivas dentro de una organización, siempre y cuando esta se gestione de manera adecuada. Por esta razón, tiene importancia para la organización y dirección estratégica de las instituciones.

En la actualidad, la sociedad presenta un conjunto requerimientos de formación conforme a sus necesidades o demandas, por lo que el sector educativo de realizar innovaciones en las perspectivas de aprendizaje y para ello es necesario una adecuada GC. En ese sentido, Franco (2018) señala que la función de todo sistema educacional se orienta no solo a la creación del conocimiento, sino que también a la gestión y el uso de todo lo concerniente al CI. Esta administración debe ser constante para permitir el desarrollo y/o los cambios a positivo en los distintos campos sociales como son la política, la cultura, la economía entre otros. Por lo tanto, el pensamiento crítico productivo (creación de ideas innovadoras) puede fundamentarse dentro de los constructos teórico epistémicos de la GC, aplicado al campo educativo (Flórez, 2010).

Archibold & Escobar (2015) documentan con relación a la GC, una experiencia exitosa ocurrida en la universidad del País Vasco - Euskal Eriko Unibertsitatea (UPV/EHU), allí se analiza la problemática de la universidad como pobre fuente de conocimiento, se apuntó a crear una cultura típica de organización del conocimiento con procesos soportados en CI. Esta experiencia permitió tener alcances tales como: crear un comité de investigadores y empresarios, grupos de estudiantes universitarios con diversas líneas de investigación universitarios

aumentando el conocimiento científico, se crearon las cadenas de valor y se incluyó la creación y transferencia de conocimiento (Rodríguez et ál., 2001). Por otro lado, los resultados obtenidos permitirán efectuar la creación del valor de una manera más notoria, rectificando las actuaciones de las universidades si fuera necesario y enviando señales de apoyo cuando el accionar está siendo bueno (Cegarra & Martínez, 2018). En tal sentido, Castellanos (2015) sostiene que los espacios de aprendizaje donde están inmersas las personas requieren replantearse, siendo muy necesario tener una educación de calidad, sobre la base de factores sociodemográficos, ya que contribuye al desarrollo económico y social de cada país, permite también una cultura enraizada en los valores trascendentales, para mejorar los aprendizajes adquiridos y ser competitivos.

El estudio referente a la gestión del conocimiento podrá contribuir al incremento de acciones de sumativa competitiva a manera de estrategias aplicativas en el que participen de manera directa los docentes de la Universidad Peruana Unión, en donde podrán hacer uso del CI de los mismos.

**c) Justificación teórica**

Las diferencias, en cuanto a la GC y el CI, según variables sociodemográficas en los docentes de la Universidad Peruana Unión, 2022, están sustentadas en las teorías que describen y explican muy detalladamente las dimensiones del capital intelectual: capital humano, estructural y relacional, y; análisis de las variables sociodemográficas, vistas como un agente que consolida valores importantes en el proceso del desarrollo de capital intelectual de una Institución de Educación Superior (IES). Estos valores, al igual que los culturales, afectivos y éticos, constituyen una unidad de análisis, en la medida que son esenciales al entorno

universitario y contextos pedagógico en que el personal de docentes socializa y efectúa sus actividades habituales (Cookson & Stirk, 2019).

La inadecuada GC es una problemática que se ha visto incrementada en la investigación y en la práctica de toda gestión; teniendo dos razones fundamentales. La primera razón es que el conocimiento es muy importante a futuro para poder precisar el nivel de innovación de una entidad de manera eficaz y a través del tiempo. La que la segunda, es el aumento del conocimiento como fuerza de cambio organizacional, conllevando a exigencias de herramientas de apoyo por parte del personal, es decir una apropiada gestión del conocimiento (Corzo et ál., 2003).

Para Díaz (2007), este tipo de gestión hace más fácil el flujo del conocimiento con lo que se logra una mayor producción y competencia del mismo, debido a que el capital intelectual se amplifica con lo que se contribuye a la organización de aprendizaje y creatividad.

El capital intelectual es el conjunto de bienes intangibles como conocimiento de mercado, personal con habilidades, experiencias, posturas y medidas del personal para logara los objetivos de la empresa, sistemas y bases de datos clasificados, etc. que permite a cada institución construir ventajas competitivas y diferenciarse de las demás y a su vez contribuir a la producción de beneficios tangibles (Díaz, 2007).

En la medida que las instituciones educativas reconozcan la importancia del factor conocimiento, van a advertir la necesidad de utilizarlo en beneficio de la sociedad, ya que va a maximizar los aportes a la sociedad, y en estas instituciones no se impulsa este factor (Luna et al., 2017).

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar las diferencias en cuanto a gestión del conocimiento y capital intelectual según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

Determinar las diferencias en cuanto a creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Determinar las diferencias en cuanto a transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Determinar las diferencias en cuanto a aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Determinar las diferencias en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Determinar las diferencias en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Determinar las diferencias en cuanto a capital relacional según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Determinar las diferencias en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

## **1.5 Presuposición filosófica**

El origen de todo conocimiento atribuido como verdadero y absoluto es Dios, las dimensiones de este conocimiento abarca lo cognoscitivo, lo experimental, espiritual, emocional y todo lo que aún no se ha podido llegar a descubrir; los que abren la mente con

información capacitándonos para encontrar a Dios en su creación. La adquisición del verdadero conocimiento lleva a la comprensión manifestada en la sabiduría y en la debida acción (White, 2014).

El conocimiento de Dios origina todo verdadero conocimiento y desarrollo. Este se ve reflejado en cualquier área del desarrollo integral del ser humano, en cualquier línea de estudio que pueda abrirse y en cualquier verdad descubierta. El contacto con la inteligencia poderosa e invisible del creador es revelado a su misma creación, como evidencia de su existencia. Cuando se logra conectar la mente del hombre con Dios, existe una sobrevaloración de las capacidades del cuerpo, la mente y el alma, en esta comunión se halla la educación más elevada. Es el método propio que Dios tiene para lograr el desarrollo del ser humano (White, 2012).

Dentro del proceso de aprendizaje, el educador representa uno de los actores más importantes, por lo que éstos deben estar adecuadamente capacitados para desarrollar su tarea. Se menciona que hay dos objetivos que los docentes deberán fijarse: los objetivos del docente en relación con sus estudiantes y sus objetivos personales (Cadwalader, 2011).

Sobre la cita “El corazón del prudente adquiere conocimiento, y el oído del sabio busca el conocimiento”, en los tiempos antiguos los hebreos explicaban que el hecho de que una persona tenga conocimiento no significaba que había logrado el éxito, más bien, solo el que presta oído a la sabiduría y logra estar en el camino correcto habrá logrado el éxito (Proverbios 18:25).

## **Capítulo II**

### **Fundamentos teóricos de la investigación**

En este capítulo, se considera el estado de arte del tema de GC y CI, con la finalidad de definir los términos. Se busca conceptualizarlos procurando diferenciarlos. En ese sentido, con el fin de dar mayor consistencia, se revisó el desarrollo histórico de ambas variables. Seguidamente se mencionan las bases teóricas, así como se examinan las dimensiones del estudio.

#### **Antecedentes**

Se hace una revisión crítica de diversos estudios realizados previamente, nacionales e internacionales sobre la GC y el CI, presentándose una síntesis de la información de cada antecedente, considerándose la metodología y los principales resultados obtenidos en cada uno de ellos.

#### **2.1 Antecedentes nacionales**

Yenque (2015) planteó el diseño de un instrumento de valoración del CI del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Es una investigación que se enmarca en el descriptivo y explicativo, ya que analiza y proyecta el comportamiento del CI en el modelo basado en el Cuadro de Mando Integral (CMI). El estudio presenta un manual de funciones, competencias y grupo ocupacionales para cada cargo administrativo y académico de la facultad.

Por otro lado, Perez (2016), en su investigación, trabaja el objetivo de determinar la relación existente entre la gestión del conocimiento, la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por las instituciones educativas públicas del distrito de Ate. El uso de la metodología empleada se clasifica como de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y aplicando los niveles descriptivo y correlacional, con aplicación de 3 instrumentos en una muestra no probabilística de selección intencional. Entre las variables

que se analizaron se encuentran la Gestión del conocimiento, Gestión institucional y Servicio Educativo. Los porcentajes arrojados, denotan que existe una correlación significativa de nivel moderado (52%) entre la GC y el Desarrollo Institucional, esta misma tendencia se repite para la GC y Satisfacción Educativa en un porcentaje del 64%; las mediciones se extrajeron por medio de la prueba Pearson.

Entre los estudios revisados dentro del contexto limeño, se encuentra la elaboración de un modelo de GC, el cual buscó el mejoramiento del servicio de seguridad municipal del Distrito de Surco. Para este fin, se hizo uso de una metodología de enfoque mixto y a su vez se consideró el procedimiento referenciado en un estudio comparativo colombiano. Entre sus resultados, se diseñó un modelo para fortalecer la gestión de los gobiernos locales del Perú en el campo de la seguridad ciudadana utilizando las herramientas teóricas que aporta la gestión del conocimiento (Arbaiza et al., 2017).

Otro estudio revisado sobre la GC y efectuado en la Universidad Peruana Unión, fue la determinación predictiva del GC y el estilo de vida sobre el desempeño docente. Para lo cual se valieron de una metodología de enfoque mixta, empleando una muestra estadística por estratos de 229 docentes de todos los niveles, a los que se les aplicó un instrumento de valoración de la GC, Estilo de vida y Desempeño docente. Los resultados evidencian una relación significativa entre el desempeño docente y la GC (Requena, 2017).

Asimismo, Mendoza (2019) efectúa un estudio cuyo objetivo fue determinar que la Gestión del Conocimiento de los Directivos de la Educación Superior, incide en la Calidad Educativa de las Universidades Públicas de la Zona 4 del Ecuador. La metodología empleada obedece a una clasificación de enfoque mixto, con una interacción del tipo aplicativo y nivel explicativo. La muestra estuvo comprendida por 127 miembros del personal inmersos en el proceso de acreditación de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional mayor de San Marcos, recolectándose la información por medio de la entrevista. Los resultados demuestran

que la GC de los participantes incide de manera significativa en la Calidad Educativa; esto lleva a sostener que debería la mejora de esta gestión debería tomarse como política institucional, debido a que los estándares de calidad de la universidad dependen de ello, con lo que se podría lograr un mejor posicionamiento académico.

## **2.2 Antecedentes internacionales**

De La Torre & Suárez (2016), en su trabajo, exponen una trayectoria teórica sobre la variable GC y CI; adicionan los resultados de una valoración del modelo Intellectus efectuado en una muestra de 125 pymes ecuatorianas. Los resultados denotan una carencia de políticas de crecimiento profesional, el cual se considera un factor relevante para adquirir ventajas competitivas; se encontró también que los trabajadores sí buscan capacitarse individualmente, y que les agrada trabajar en equipo por lo que ese posible difundir su conocimiento al resto de la organización, de ese modo se espera que se interiorice en el personal, en su cultura y repercutiendo en la productividad.

Luna et al., (2017) realizaron un estudio de investigación en México con el objetivo de analizar la gestión del conocimiento en las universidades públicas del sureste de México como herramienta para elevar su competitividad. Se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista al personal administrativo y académico, demostrando según los resultados que el conocimiento actúa como factor no se viene gestionando de la manera eficiente, por lo que sirve de referencia para el contraste a la medición de la GC y el CI. Las acciones sugeridas sirven como modelo a otras instituciones de similar contexto.

Sanz (2017), en España, en su tesis doctoral manifiesta que el objetivo de su estudio es analizar cómo un sistema de formación online implantado pueda servir como una herramienta para realizar funciones de gestión del conocimiento y, específicamente, para clasificar los conocimientos tácitos, propios de los empleados de la organización. La muestra estuvo conformada por 50 personas, los que en mayor proporción provenían de la sede principal y

los que a su vez fueron encuestados vía online. Los resultados evidencian una ausencia del enfoque hacia la GC, por lo que se recomienda un reordenamiento de las áreas laborales, agrupándolos según los resultados del proceso de aprendizaje, de esta manera se podría optimizar la GC.

El estudio mexicano de Salgado et ál. (2017) buscaron elaborar un instrumento de valoración de la GC para el contexto educativo básico; para ello, emplearon la adaptación de los modelos Knowledge Management Assessment Tool” (KMAT) y el “Centro de Sistemas de Conocimiento” (CSC). Para tal efecto, se utilizó un análisis factorial exploratorio con aplicación de extracción de componentes y el método Varimax de rotación ortogonal sobre 47 ítems. La muestra estuvo compuesta de 222 y 40 directores. El resultado final favoreció a los factores de práctica y visión futura, además se logró incrementar la confiabilidad de los instrumentos, por medio de una escala robusta.

El estudio ecuatoriano de Passailaigue et ál. (2017) expone las estrategias de GC para la obtención del aprendizaje organizacional dentro de una universidad, demostrando que el conocimiento es un recursos de transferencia que ayuda a la resolución de problemas y a la orientación de mejora continua dentro de una organización. La metodología emplea un enfoque mixto, con aplicación del análisis documental, encuestas y entrevistas como técnicas de recolección de información. El resultado final expone la visión global de la universidad sobre el valor del conocimiento, el cual supone, en base a la percepción de su recurso humano, una mejora en el desarrollo de líneas de trabajo e investigación.

Toala Sánchez et ál. (2017), en Ecuador, tomaron como objetivo de la investigación, disponer de un modelo de gestión del conocimiento y del capital intelectual de los docentes universitarios, por lo que se analizaron modelos de gestión de conocimiento y, luego se seleccionó el modelo intelectual, por sus características y adaptabilidad al ámbito educativo. Posterior a esto, se logró la identificación del proceso de valor y apoyo que comprenden los

capitales humano, estructural y relacional. Se llegó a la conclusión que las adecuadas acciones administrativas sobre el conocimiento actual del capital humano, facilita en un futuro la creación de nuevos conocimientos, apoyado en la innovación y la reutilización de las habilidades docentes, con lo que se lograría un mejor desempeño de sus funciones.

También Gonzáles et ál. (2018) realizaron una investigación en Cuba cuyo objetivo general es demostrar los principales resultados en la GC desde actividades científicas e innovación tecnológica que influyen en el desarrollo territorial; la metodología empleada fue descriptiva por la intención de análisis y se complementó con el método dialéctico-materialista como método general del conocimiento. Se utilizó el método histórico-lógico para analizar los antecedentes, causas y condiciones en que se desarrollan la universidad y cada uno de sus procesos sustantivos, como técnicas e instrumentos para la recogida de la información se utilizó la entrevista y el cuestionario.

Medina Nogueira et ál. (2018) proponen un modelo conceptual para la GC efectiva y proactiva a través de la técnica de observación. Se realiza el análisis crítico y el procesamiento estadístico de una base de 100 modelos de GC y CI. Para este estudio se tomó como referencia a 26 estudios cubanos. Se logra determinar cómo variables intervinientes en los modelos a los procesos, los factores clave, a la necesidad de información real y la formación para la gestión efectiva de la GC.

Levina et al. (2019) realizaron un estudio de investigación con el propósito de identificar la esencia del CI de la universidad para justificar la trayectoria de su desarrollo. Debido a las necesidades y capacidades de los actores de la educación, refiere que el CI es muy importante para resolver problemas en el sector educativo y desarrolla una investigación en Rusia cuyo propósito es identificar la esencia del CI de la universidad para justificar la trayectoria de su desarrollo, debido a las necesidades y capacidades de los actores de la educación. Se desarrolla esta investigación sobre la base de la metodología de gestión de calidad de la

educación, justifica el papel principal de la educación de calidad como un imperativo del desarrollo de la Universidad. El CI se considera dentro de los recursos organizativos, un factor determinante en el costo del producto final, la calidad de la educación y la posición competitiva de la universidad.

La gestión del conocimiento se ha venido tratando en diversas investigaciones como un factor que genera competitividad (Luna et al., 2017). Se aplica a diferentes organizaciones ya sean estas con ánimo de lucro, gobiernos locales (Arbaiza et ál., 2017) o instituciones educativas que tienen como fin producir conocimiento. Para este trabajo de investigación, se recopilaron antecedentes enfocados a instituciones educativas, las mismas que se encontró que se relacionan de forma positiva con la calidad educativa (Pérez, 2016); Mendoza (2019), de la misma manera Salgado et ál., (2017) adaptaron los modelos de diagnóstico Knowledge Management AssessmentTool” (KMAT) y el “Centro de Sistemas de Conocimiento” (CSC) a fin de evaluar la Gestión del conocimiento en instituciones educativas. En Ecuador, Passailaigue et ál. (2017) presentan las bases de una estrategia de GC para obtener el aprendizaje organizacional en universidades. Desde Cuba y España, de manera respectiva, Gonzáles Rodríguez et ál. (2018) y Sanz (2017) coinciden en demostrar las actividades científicas e innovación tecnológica, recalando cómo un sistema de formación online implantado puede servir como una herramienta para realizar funciones de gestión del conocimiento y, específicamente, para clasificar los conocimientos tácitos, propios de los empleados de la organización. De lo mencionado, se puede adicionar que en la actualidad los modelos de gestión corporativa inciden de manera directa o inversa en el flujo del conocimiento de las mismas.

Asimismo, el CI en el ámbito universitario, se refiere al conjunto de activos intangibles que permiten a estas instituciones transformar un conjunto de recursos materiales, financieros y humanos en un sistema capaz de crear valor para los destinatarios de sus prestaciones

(Londoño et ál. 2018). Para ese conjunto de activos no tangibles, Yenque (2015), en Perú y Toala Sánchez et ál. (2017), en Ecuador, se plantearon el objetivo de diseñar un modelo que permita medir y controlar el Capital intelectual, del mismo del personal administrativo y docentes universitarios.

Existe mucho interés por el estudio relacionado con la GC y el CI que son las variables de estudio de la presente investigación, dichos antecedentes brindan información de cómo se realizaron esos estudios, con lo que se apoya el fundamentando de la investigación de la GC y el CI en los docentes de la Universidad Peruana Unión.

### ***Establecimiento de la ventana de investigación***

Existen trabajos previos que han sido publicados en revistas de alto impacto indexadas a Scopus, artículos científicos que están relacionados con las variables GC y CI. Tal como se muestra en la Tabla 1 y Tabla2, ya el 21 de marzo de 2021, la base de datos Scopus referencia 2,708 investigaciones que relacionaban las variables de estudio de la presente investigación. Luego, se aplicó filtros para seleccionar sólo los artículos científicos de acceso abierto, idioma español e inglés, estudios de los cinco últimos años. Se obtuvo un total de 102 resultados. Para los antecedentes nacionales se empleó la reconocida colección digital “Alicia Concytec” reconocida como el principal compendio investigativo del país, evidenciando tesis doctorales y artículos científicos, seleccionando las producciones de los 5 últimos años; mostrado en la Tabla3. Lo cual demuestra la importancia del estudio.

Tabla 1  
Cadena de búsqueda en Scopus

| Variables de estudio                              | Scopus  | Resultado                    |
|---|---|------------------------------|
| Gestión del conocimiento y el capital intelectual | ( TITLE-ABS-KEY ( gestión ) OR TITLE-ABS-KEY ( management ) AND TITLE-ABS-KEY ( conocimiento ) OR TITLE-ABS-KEY ( knowledge ) AND TITLE-ABS-KEY ( capital ) AND TITLE-ABS-KEY ( intelectual ) OR TITLE-ABS-KEY ( intellectual ) ) AND ( LIMIT-TO ( OA , "all" ) ) AND ( LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2021 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2020 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2019 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2018 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2017 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2016 ) ) AND ( LIMIT-TO ( DOCTYPE , "ar" ) ) AND ( LIMIT-TO ( LANGUAGE , "English" ) OR LIMIT-TO ( LANGUAGE , "Spanish" ) ) | 102 documentos de resultados |

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 1, los antecedentes encontrados en el ámbito internacional establecen la fuente necesaria para el estudio.

Tabla 2  
Selección de antecedentes internacionales y variables de estudio

| Antecedentes   | Gestión del conocimiento | Capital intelectual | Artículo |
|--|--------------------------|---------------------|----------|
| <u>Arias-Pérez, J. , Lozada, N. , Henao-García, E. (2019)</u>  |                          | X                   | X        |
| <u>Cuadrado-Barreto, G. (2020)</u>   | X                        |                     | X        |
| <u>Rojas, MI , Espejo, RL (2020)</u>   |                          | X                   | X        |
| <u>de Armas, MIZ , Carrillo, LEB , Castrillón, MAG (2016)</u>  | X                        |                     | X        |
| <u>Zhang, M. , Lettice, F. , Pawar, K. <a href="https://www.scopus.com/authid/detail.uri?origin=resultslist&amp;authorId=7003327784&amp;zone=">https://www.scopus.com/authid/detail.uri?origin=resultslist&amp;authorId=7003327784&amp;zone=</a></u> |                          | X                   | X        |
| <u>Domingues, L. , Pinto, AS , Guterres, CJ (2018)</u>   |                          | X                   | X        |
| <u>Kumar, T. (2020)</u>  |                          | X                   | X        |
| <u>Levina, EY , Bodina, EA , Artemova, EG , (...), Ogorodnikova, VV , Kashina, SG (2019)</u>   |                          | X                   | X        |
| <u>Rodríguez-Montoya, C. , Zerpa García, CE (2019)</u>   | X                        |                     | X        |
| <u>Sivagami, R. , Umamaheswari, D. 2019)</u>   | X                        |                     | X        |

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la revisión de los antecedentes internacionales en la base de datos Scopus, se logró seleccionar diez artículos científicos con relación a la variable de estudio GC y CI.

Tabla 3

*Selección de antecedentes nacionales y variables de estudio*

| Antecedentes  | Gestión del conocimiento | Capital intelectual | Artículo | Tesis Doctoral |
|---|--------------------------|---------------------|----------|----------------|
| El capital intelectual en la gestión de la Universidad Privada de Tacna, 2014<br>Autor: Peñaloza Arana, Eloya Lucia<br>Publicado 2017   |                          | X                   |          | X              |
| Enfoque sistemático en la gestión del capital intelectual de las instituciones educativas de la Región Tacna-Perú, 2013-2015<br>Autor: Gutiérrez Huallpa, María Ysabel<br>Publicado 2017  |                          | X                   |          | X              |
| Gestión del conocimiento en el capital intelectual y producción académico/científica de las unidades de postgrado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa- 2016<br>Autor: Aranibar Melgar, Eliana Elba<br>Publicado 2017  | X                        | X                   |          | X              |
| Gestión del conocimiento y su incidencia en el capital intelectual de las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador, desde el año 2013 - 2016<br>Autor: Jama Zambrano, Víctor Reinaldo<br>Publicado 2019             | X                        | X                   |          | X              |
| Gestión del conocimiento en la administración académica de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, período 2016-2018<br>Autor: Berger Vidal, Esther<br>Publicado 2020                       | X                        |                     |          | X              |
| Modelo de medición del capital intelectual en las carreras acreditadas de Ingeniería Industrial del Perú<br>Autor: Pastrana Díaz, Nérida del Carmen<br>Publicado 2016   |                          |                     | X        | X              |
| Capital Intelectual, Gestión del Conocimiento en la Interacción Gobierno y Gestión de la Tecnologías de la Información desde Perspectiva COBIT 5<br>Autor: De la Cruz Vélez de Villa, Percy Edwin<br>Publicado 2017                     | X                        | X                   | X        |                |
| Revisión de la literatura de las técnicas y métodos de medición del Capital Intelectual<br>Autor: Otero-Ibañez, Elizabeth-Raquel, Schwarz-Díaz, Max<br>Publicado 2018   |                          |                     | X        | X              |
| Gestión del capital intelectual en carreras de ingeniería para el desarrollo tecnológico en la industria peruana Intellectual capital<br>Autor: Ormachea Freyre, Fernando<br>Publicado 2019   |                          | X                   | X        |                |
| Boardroom female participation, intellectual capital efficiency and firm performance in developing countries Evidence from Nigeria<br>Autor: Isola, Wakeel Atanda, Adeleye, Bosede Ngozi, Olohunlana, Aminat Olayinka<br>Publicado 2021 |                          | X                   | X        |                |

*Fuente:* Elaboración propia

Finalmente, en la búsqueda de antecedentes nacionales se revisó el compendio digital de investigación “Alicia Concytec”, evidenciando tesis doctorales y artículos científicos. Se logró seleccionar diez producciones de los cinco últimos años en relación con las variables de estudio GC y CI. Por el fin de que los textos ayuden a la investigación y a la vez determinar en qué medida la gestión del conocimiento se relaciona con el capital intelectual de los docentes de la Universidad Peruana Unión, 2021.

Dentro de las limitaciones que se presentaron en la investigación se resaltan las relacionadas a la redacción de los resultados, debido a la exigencia y algunas actualizaciones del vocabulario científico; sin embargo, estas pudieron superarse y asociarse a la comprensión de las variables GC y CI, la cual en esta investigación la manifestamos como ¿Cuáles son las diferencias en cuanto a gestión del conocimiento y capital intelectual según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?, para el desarrollo de esta temática se considerará las recomendaciones y mejoras basadas en la información encontrada en artículos, revistas y tesis, etc., mencionadas en esta investigación.

## **2.3 Marco histórico**

### **2.3.1. Origen de la gestión del conocimiento**

Dentro de la gestión organizacional, el GC estuvo presente en distintas etapas de la historia humana, siendo la más referencia más antigua en los ritos de las tribus africanas como mecanismo de transferencia de conocimiento; en lo posterior, a inicios de este siglo ocurre una rápida evolución expandiéndose a distintos tipos de organizaciones. De igual manera, se conocen obras tan importantes como las pirámides de Egipto o la Gran Muralla China, permitieron a lo largo del tiempo la transmisión del conocimiento entre los arquitectos y los ingenieros; también, en la Edad Media, los aprendices trabajaban

por largos periodos junto a sus maestros, intentando captar su experiencia (González-Rodríguez et al., 2018).

Como se puede apreciar, desde sus inicios, la evolución del GC fue de forma particular, impetuosa y de sólido desarrollo, hasta llegar a su condición de latencia en estos tiempos, evidenciado en el comportamiento de sus indicadores y la producción científica. También se describe el ecosistema de la formación universitaria centrada en la gestión del conocimiento (Pérez-Montoro, 2016).

La GC se desarrolló a través de los sistemas de producción, en los inicios con las actividades primarias de caza y recolección en donde se utilizaba instrumentos que permitían la evolución de lo humano y lo fisiológico. Después se pasa a las actividades de agricultura y minería, en las cuales se producen algunos instrumentos que requieren de aplicación de conocimiento tácito. Posteriormente, se llega a los procesos industriales, haciéndose notorio el conocimiento explícito y, por último, se llega a la producción basada en el conocimiento físico, concluyendo así la llamada Era Física (González & Rodríguez, n.d.).

Del mismo modo, la “gestión del conocimiento”, para Perez, (2016), surge con el desarrollo de las universidades estadounidenses desde fines del siglo XIX, concretamente después de la guerra civil 1861 al 1865. En 1840 Alden Partridge presenta la propuesta congresal de la creación de una “universidad industrial”, con la finalidad de incentivar la elevación de estatus social de la clase obrera y con esta el desarrollo de la industria. En lo posterior a la guerra civil, el gobierno de los EEUU otorga territorios en calidad de independientes a todas las universidades que se comprometían con el proyecto de desarrollo agrícola, cuyos resultados fueron observados de manera eficiente cuando EEUU se convierte en una potencia agrícola en el mundo.

En la actualidad, el sistema universitario de los EEUU, seguido en el ejemplo por otros gobiernos, se encuentran suscritos a proyectos de desarrollo industrial, agrícola, medicina entre otros, pero también existen otras que se focalizan en formación de otras “élites” así como también a las destinadas solo a la investigación. Este proceso lleva hacia mediados del siglo XX a la configuración de una “multiversidad” como la denominará Clark Kerr (Clark, 2002).

El concepto de GC aparece en el campo de las grandes empresas norteamericanas y japonesas como consecuencia de la recuperación de la segunda guerra mundial. Al respecto, Perez (2016) afirma que en aquel entonces las universidades eran instituciones burócratas que se dedicaban a la reproducción de la sociedad dominante y que su aporte, antes de 1944, era escaso a la búsqueda de los grandes problemas sociales.

En los años 1980-90, el concepto de “gestión del conocimiento” renace en la universidad. Algunas universidades adoptan el modelo gerencial de las empresas que apuntan a la “calidad total”. Aparece el pensamiento que las universidades deben tener la capacidad de autoabastecerse de recurso por medio de la venta de los conocimientos que pudieran generar, por lo que aparece el término de “universidad emprendedora”, concepto que formaliza Clark (2002).

González et al. (2019) y Perez (2016) coinciden en que en la etapa moderna, la gestión del conocimiento se ha relacionado al sector empresarial por medio de distintos saberes como la economía, la administración, los sistemas de información y la sociología del conocimiento, lo que ha permitido establecer tres etapas básicas:

- Etapa 1: 1985 y 1990, se caracteriza por la exploración del valor creado, por la consolidación de las capacidades y habilidades de las personas. No se conocen el capital intelectual, la creación del conocimiento y la gestión del conocimiento (González & Rodríguez, 2017).

- Etapa 2: 1991 a 1997, es generada por las tecnologías de información e Internet, que crean un cambio en las organizaciones (González & Rodríguez, n.d.).
- Etapa 3: es la fase actual, en la cual se origina creación de valor e innovación con criterios centrados en las personas y en la labor de las comunidades de conocimiento, aportando un gran valor para las organizaciones (González et al., 2019).

### **2.3.2 Origen de capital intelectual**

Desde los años 60's, hasta la actualidad, diferentes autores han contribuido al tema del capital intelectual, se puede ver su evolución hasta llegar a la identificación de los principales modelos, así como sus tres principales dimensiones: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional. Asimismo, aparecieron autores quienes identifican una cuarta dimensión que es el Capital Social o responsabilidad social (Aguilar et al., 2016).

Edvinsson & Malone (1996) manifiestan que, en 1995, Skandia, la mayor empresa escandinava de seguros y servicios financieros, publicó el primer informe del mundo sobre capital intelectual. Skandia, bajo la observación de Leif Edvinsson estudió el CI, haciéndose este último como del primer título del mundo como director corporativo de Capital Intelectual, fue también el organizador del grupo precursor que se reunió en Mill Valley

En 1991, Edvinsson emprendió con un grupo de especialistas en contabilidad y finanzas el desarrollo de la unidad de seguros y servicios financieros de la empresa Skandia AFS, primera estructura organizacional (la llamaban una nueva "taxonomía contable") encargada de presentar el capital humano, el capital estructural y demás componentes del capital intelectual (Edvinsson & Malone, 1996).

Nonaka y Takeuchi, en 1995, presentan su libro "La compañía creadora de conocimiento"; Celemi en este mismo año, usa una revisión del conocimiento para ofrecer una evaluación detallada del estado del Capital Intelectual (Aguilar et al., 2016).

Drucker (1996), afirma que para las empresas del siglo XXI el recurso más importante son los trabajadores del conocimiento (trabajadores cuyo principal capital es el conocimiento, su tarea es la solución de problemas) y su productividad. Algunos estudiosos de la economía del conocimiento como Thomas Stewart (1998) y Lester Thorow (2000) afirman que se está viviendo la tercera revolución industrial, definida por los adelantos tecnológicos.

Euroforum 1998 et al., (2003) reunió a los elementos que integran el Capital Intelectual en tres grandes dimensiones: capital humano, capital estructural y capital relacional, los cuales se deben gestionar y medir con una dimensión temporal que considere el futuro. La gestión del conocimiento permite que el capital intelectual se incremente en la medida en que los recursos intangibles de la institución son utilizados en la creación de una ventaja competitiva (Aguilar et al., 2016).

En 1999 se convoca al Simposio Internacional en Ámsterdam sobre Capital Intelectual (Aguilar et al., 2016).

Tabla 4

*Proceso histórico de la gestión del conocimiento (GC)*

| Año              | Actividades históricas  |
|------------------|---|
| Bell (1973)      | La Gestión del Conocimiento (GC) es una disciplina, y que junto al surgimiento de la sociedad del conocimiento lo que se gestiona es lo intangible, y este nuevo enfoque es el que ha cambiado drásticamente el contenido de lo gestionado.   |
| Machlup (1962)   | Usa el termino como una referencia de que en EEUU para el año 1960, la generación del conocimiento, el cual es traducido como producción de información, era mayor que la inversión física, esta medición se realizó en base al número de total de empleos que tenían las organizaciones.   |
| Drucker (1969)   | El autor presenta el termino dentro de la descripción de una etapa siguiente a la era de la información, rescatando el papel que tendrán los medios tecnológicos y la humanización de las sociedades.   |
| Drucker (1994)   | El autor hace una predicción sobre la necesidad de un nuevo estrato laboral, el cual concierne a la generación y administración del conocimiento, por lo que puntualiza el hecho como una tendencia social actual. Según su posición el conocimiento sustituye los materiales, el trabajo e incluso el capital, valorándolo como un factor e indicador determinante de la producción y crecimiento. |
| Edvinsson (2001) | La generación del intangible de toda organización, como llama al activo cognitivo, es un proceso continuo dentro del sistema  |

|               |   |
|---------------|---|
| UNESCO (2005) | <p>productivo, el cual es medido en unidades de conocimiento, por lo que pueden ser incrementadas, con esto se logra mayor competitividad y solución de problemas.</p> <p>Emplea el término de «sociedad del conocimiento» como una política institucional queriendo de esta manera integrar el concepto a otras dimensiones que trascienden el plano económico. Entre estos componentes están las que se asocian al desarrollo sostenible como son la política, la cultura, lo social, etcétera.</p> |
|---------------|---|

Fuente: Gauchi (2012) y elaboración propia.

La tabla 4 muestra el desenlace histórico de la variable gestión del conocimiento, resaltando aquellas principales teorías que hicieron posible su fundamento dentro de las instituciones, señala también las características que se tomaron en cuenta para su revisión teórica y evolución al pasar el tiempo.

Tabla 5  
*Proceso histórico del CI*

| Periodo         | Progreso  |
|-----------------|---|
| Década de 1980  | <p>Aparición de los primeros conceptos del valor intangible</p> <p>Se comienza a utilizar el término de “era de la información”, se adicionan valores al espacio y al mercado como activos de una empresa.</p> <p>Aparacen los primeros expertos que buscan valorar el CI como variable, con lo que en lo posterior se podrían hacer predicciones (Sveiby, 1988).</p>   |
| Década de 1990  | <p>Se crea el cargo de director de CI, con lo que se establece una posición formal y legítima dentro de una organización; aparece también el concepto de cuadro de mando por medio de Kaplan y Norton.</p>  |
| Inicios de 2000 | <p>Nonaka y Takeuchi (1995), en “La compañía creadora de conocimiento”. Expone las diferencias entre el conocimiento y el CI; hace referencia a Tango como el primer producto de educación ejecutiva, en lo posterior aparece un suplemento del informe anual de Skandia en donde se valora por primera vez el CI de una organización, lo cual genera el interés de otras similares, por lo que Celemi propone una valoración detallada del estado del CI.</p> <p>El CI es visto con mayor interés debido a las exigencias académicas que se ponen a las investigaciones científicas, sobre ellas es que aparecen un sinnúmero de estándares de calidad y de resultados, un ejemplo de esto es el proyecto de MERITUM, el simposio internacional en Amsterdam (1999) y la introducción de los activos intangibles por Harvey y Lusch.</p> <p>Caddy (2000) define el capital intelectual como diferencia entre activos y pasivos intangibles. Kaplan y Norton (2004) en su libro “Strategic Mapa” proporcionan una visión macro de la estrategia de una organización. Andriessen (2004) realiza un estado del arte de los distintos modelos de Capital intelectual. Distintos autores (Konar et al. 2001; Porto 2003; Viedma, 2003; Garcia-Ayuso et al.; 2004) plantean la existencia de los pasivos intangibles en distintos ámbitos de estudio. Arend (2004) estudia los pasivos estratégicos en las empresas.</p> |

Fuente: Garcia et al., (2014). La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes Intangible Capital

La tabla 5 muestra la evolución histórica de la variable capital intelectual, donde se muestran las diferentes características y aplicaciones de la variable, además de su aporte teórico en el sector educativo, señala las distintas perspectivas de los autores, pero con un fin en común, y es el desarrollar un capital intelectual que genere a las empresas la capacidad de ser más productiva y cumplir sus metas.

## **2.4 Bases teóricas**

Para entrar con más solidez en el tema de la GC, se toman como referentes a las bases de datos más importantes siendo necesario obtener información para mostrar la relación con las dimensiones creación, transferencia y almacenamiento y, Aplicación y uso; complementando el estudio sobre la variable mencionada, además de conocer desde distintos puntos la consideración, definición y teorías que la respaldan.

### **2.4.1 La gestión del conocimiento**

La definición le atribuye como un conjunto de actividades en la que se desarrollan dentro de las organizaciones. Según Fernandez (2000), esta actividad consiste en transferir el conocimiento de un lugar a otro o de persona a persona, generalmente implica el desarrollo de las competencias necesarias y de esta forma aplicarlas al cumplimiento de las metas empresariales. Cabaldo (2015); Pacheco (2017) y Lopez & Fachelli, (2015) señalan que dentro del ámbito empresarial la gestión del conocimiento se enfoca en que cada participante de la organización sepa lo que el otro conoce con el objetivo de mejorar los rendimientos de las organizaciones.

También es visto como el conjunto de procesos sistemáticos orientados al desarrollo organizacional y, como consecuencia, a una mayor ventaja competitiva para la institución. Se entiende entonces en la definición de la GC que involucra el concepto de CI, que son los activos intangibles derivados del conocimiento, y que se deben gestionar o administrar para

lograr su incremento permanente y su acumulación (Ortíz, 2017). Los diversos enfoques resaltan que se basan en los procesos de creación, transferencia y aplicación y uso de conocimiento, soportados en herramientas tecnológicas, motores de búsqueda y sistemas de información, claro con el concurso del factor más importante en el proceso que es el capital humano, quienes son claves de este valioso proceso (González et al., 2014).

Es así como la GC muestra importancia porque proporciona valor a la empresa. Si desea medir la riqueza de una organización, ya no es suficiente depender de la información financiera; también es importante considerar su CI, ya que la distingue de sus competidores (Salamanca et al., 2014). A través de la correcta administración de este capital, las empresas pueden crear una estructura más eficiente e innovadora con lo que pueden lograr sus objetivos estratégicos.

Vale la pena señalar que, dentro del grupo de activos, el conocimiento es directamente proporcional y creciente al tiempo. Sin embargo, para sacarle el máximo partido, es necesario saber transferirlo. En la actualidad, el desarrollo tecnológico y el advenimiento de las herramientas digitales han permitido crear canales para la difusión del conocimiento de manera más rápida y eficiente (González et al., 2019).

#### **2.4.1.1 Perspectivas de la gestión de conocimiento**

El conocimiento es visto como activo o recurso importante dentro de toda organización, por lo que toda gestión debe esforzarse por administrarlo y mantenerlo de la mejor manera. Es importante este enfoque en la que, (Sveiby, 2001) divide a la gestión de conocimiento mediante vertientes relacionadas con la línea de influencia; por esta razón, se debe conocer cada una de las tres corrientes o perspectivas relacionadas con el tema, las que son Perspectiva de la información, perspectiva de proceso y perspectiva humanística (Gonzales & Castillo, 2011).

Así también, se detalla dentro de estas perspectivas las tales como administración del

conocimiento, siendo aquella que constituye un encuentro o descubrimiento del CI de la organización, con el objetivo de establecer la situación actual del conocimiento (diagnóstico) y de definir la situación deseada (Noriega, 2008). Además, la administración de la información, la cual enfatiza la consolidación de la información como base del conocimiento, busca establecer la calidad y las características que debe presentar la información para alcanzar la situación definida en la primera etapa (Cabrera, 2006; Ortíz, 2017). Y la última perspectiva es la de la administración del aprendizaje que cierra aquel ciclo del conocimiento, en establecer propuestas que mejoren el aprendizaje de los estudiantes, incluso esta perspectiva da el valor al profesorado, manteniendo un nivel alto de enseñanza y aprendizaje (Cabrera, 2006).

#### **2.4.1.2 Perspectiva de la información.**

Aquí se encuentra la visión de Bill Gates (Plaz, 2012; Uribe, 2013) quienes indican que la GI es un ciclo de administración y tratamiento de la información para su utilización dentro de la organización, mediante la asimilación y captación para presentar soluciones prácticas, a fin de generar un nuevo conocimiento. Otro autor que también concibe con esta concepción, es Segovia, (2009), que busca la combinación sinérgica del tratamiento de datos e información, a través de las capacidades de las tecnologías de información. En base a estas aseveraciones, existe una relación entre la información y la tecnología, por lo cual se encuentra vinculada a su vez con la GI, convirtiéndola en todo un mecanismo de innovación en el área.

Rimarachin (2019) define al término como un grupo de datos analizados que sirven para maximizar el control de las actividades financieras que influyen positivamente en la competitividad de estas. Para Zanabria (2016), el análisis financiero forma parte de un sistema o procesos de la información, lo cual tiene por propósito en aportar datos que se dé a conocer una realidad del momento de la empresa y pronosticar el futuro. Dicha información debe establecer dos aspectos, la relevancia y la de fiabilidad, y esta información es de calidad

cuando le resulta útil y de mucha ayuda al usuario y hace más fácil a la hora de tomar decisiones del mismo (Ferrer, 2011). Asimismo, la perspectiva de información financiera seguirá siendo el mayor soporte para las organizaciones, ya que a mayor calidad en la información corresponderá a una buena probabilidad de que exista éxito en las decisiones (Cutipa, 2016).

#### **2.4.1.2.1. Perspectiva de proceso.**

En esta corriente están autores como Monagas (2012), Flores (2006) quienes definen como: “el proceso de administrar continuamente conocimiento de todo tipo para satisfacer las necesidades presentes y futuras, para identificar y explotar recursos de conocimiento con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales”. Esta perspectiva es apoyada por los autores Shanhong (2009) y A. Rodríguez, Araujo, et al., (2001) quienes sustentan el concepto de gestión de conocimiento, basados en el ciclo de planear, organizar, coordinar y controlar las diversas actividades que conllevan a la creación y difusión de conocimiento, de manera eficiente, en cualquier tipo de organización.

Sobre la GC, se puede decir que es un ciclo de identificación, creación, captura, compartición, almacenamiento y transferencia del conocimiento en todas sus formas, lo cual permite desarrollar competencia y eficacia dentro de una organización de cualquier tipo. Agualongo (2015) define como el conjunto de pasos o procedimientos que estar asociados entre sí mediante un vínculo de causa – efecto. Para Ponce (2016) la perspectiva de procesos es como la base de mejorías en las prácticas, con el fin de aumentar la eficiencia y eficacia en todos los procesos de la empresa creando así ventaja competitiva sostenible y satisfacción por las partes interesadas. También Panchillo, Guivar & Heredia (2020) señala como una alcance más compleja y completa que involucra a la empresa y su contexto real, su importancia está en el crecimiento de sus contribución desde el punto productivo hacia distintas áreas de la organización, asegurándose de que todos los procesos estén bien coordinados. Asimismo, se

entendiendo como secuencias de tareas que generan un valor importante sobre un factor de entrada para conseguir una solución que garantice con los requisitos del cliente sea interno o externo toda esta gestión se toma como base a sus procesos (Coaguila, 2017).

#### **2.4.1.2.2 Perspectiva humanística.**

La GC, según el humanismo, encuentra su base en el CI como un elemento diferenciador dentro de un proceso administrativo de flujos de conocimiento, los que a su vez fueron generados por las organizaciones que manejan un sistema de valores; para esto es necesario la administración, la cual actúa como un propiciador del avance a cada fase del ciclo. Autores como Sveiby (2001) y Romero (2007) afirman que “la gestión del capital intelectual en una organización, con la finalidad de añadir valor a los productos y servicios que ofrece la organización en el mercado y de diferenciarlos competitivamente”, también Saint-Onge y Pavez refuerzan el concepto, basados en la habilidad que se tiene para poder desarrollar, mantener, influenciar y renovar los activos intangibles, también denominados de capital intelectual. Martorell (2008) resalta de una manera a otra la dignidad del ser humano y se fija en algún tipo de ideal con respecto a la persona, se centra en el ser humano y sus intereses propios.

#### **2.4.1.3 Dimensiones de la gestión de conocimiento**

Con relación a la gestión del conocimiento, no están tan claras sus dimensiones porque los diferentes autores que lo analizan se han basado en marcos teóricos distintos (Argyris y Schön, 1978, como se citó en Calderon Martell, 2015); (Senge, 1992); (Manjarrés & Vega, 2012). Sin embargo, se pueden sugerir como dimensiones de la gestión del conocimiento las siguientes: creación, transferencia y almacenamiento, y aplicación y uso las mismas que están relacionadas con el aprendizaje organizativo, conocimiento organizativo y organización de aprendizaje respectivamente (García (2019 ; Tari et al., 2015). Es la habilidad de una organización para generar conocimientos, cultivarlas y dispersarse entre los

miembros de empresa para luego materializarlo en bienes, servicios y sistemas. También Arambarri (2012) define como un sistema para la recopilación, análisis, organización, diseminación del conocimiento dentro de la entidad, no solo se centra en las funciones de la empresa, sino que se encarga de la satisfacción de las necesidades del colaborador de conocimiento. También presentan características como la identificación institución, la adaptación, facilidad de aprender del entorno, la tolerancia, previsión financiera y flexibilidad (Fernandez, 2000). Asimismo, Rivero (2019) aporta que la compañía debe de identificar o evidenciar el conocimiento de los recursos, como el de los colaboradores y sobrellevarlas con la ayuda de sistemas para adicionar al nuevo conocimiento, e incluso intercambiar lo aprendido por lo equipos de trabajo, debido a las experiencias de lecciones aprendidas para en el futuro mejorar el ciclo.

#### **2.4.1.3.1. Creación (aprendizaje organizativo).**

El aprendizaje organizativo viene ser un conjunto de procedimientos que tienen como finalidad que una empresa de manera unificada aprenda, aunque algunas posiciones teóricas lo ven como un resultado más que como un proceso; sin embargo, basado en la observación de que el aprendizaje es permanente y discriminador del conocimiento obsoleto, vendría a ser el proceso de generación continua y desarrollo de conocimiento a través del aprendizaje. Esto es lo que se ha denominado “creación de conocimiento (González et ál., 2014).

Castañeda (2004) afirma que existen diferentes perspectivas del aprendizaje organizativo sin embargo se engloban en dos principales enfoques el de cambio y el de conocimiento. Senge (1992) menciona que es generada por los distintos cambios continuos que obligan a las compañías a aprender de los errores que se cometieron en su momento y a poder adaptarse a las nuevas rutinas. Es así que se define como el estudio de las experiencias, el conocimiento y sus efectos en un contexto y clima organizativo (C Fiol, 1985). También Prieto & Revilla (2004) señalan que es un proceso de mejora en el accionar y almacenar

conocimiento que tiene por fin incrementar la capacidad de un sujeto para tomar decisiones efectivas. Ambrosio (2018) determina que se genera en el seno de la empresa, a partir de la asimilación e interpretación de varios tipos de conocimiento y que por consecuencia generan nuevos aprendizajes dando conocimiento a la compañía.

#### ***2.4.1.2.2. Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo).***

El aprendizaje organizativo debe entenderse como la detección y corrección de errores, por lo que bien podría explicarse como un proceso dinámico en el que se recolectan datos y a su vez se convierten en información valiosa para la organización. Esta información se traduce en conocimiento adquirido, el cual puede ser utilizado para toma de decisiones. Esto lo denominamos creación de conocimiento (González et al., 2014). Existen limitantes para la transferencia del conocimiento como son obstáculos interpersonales, organizacionales y culturales. Paulin y Suneson (2012), como se citó en Calderon Martell (2015) consideran que entre las limitantes interpersonales se encuentran la carencia de habilidades, de conocimientos, de seguridad en sí mismo, falta de motivación, falta de confianza, falta de tiempo, intolerancia con los errores. En este sentido y a partir de la literatura, se toma el término “organización de aprendizaje” como “la organización que aplica y usa correctamente el conocimiento (Ambrosio, 2018); (González-Rodríguez et al., 2018) . Se inicia cuando lo aprendido de manera individual queda amplificado en los modelos internos mentales compartidos, formados por la visión del contexto organizacional y las rutinas que ellas conllevan. Su importancia radica en su capacidad de crear valor agregado; el conocimiento está implícito en todos los pasos del sistema o procesos, su mérito se materializa en las cualidades que aporta a las organizaciones, debido a que el conocimiento no solo se encuentra alojado en las mentes de los trabajadores sino que puede encontrarse en documentos, tanto en formato impreso como digital, rutinas prácticas y normas institucionales (Hernandez & Lahera 2006).

Para Tinto (1986, como se citó en Garza-Carranza et al., 2013) existen limitantes que impiden la transferencia de conocimiento a los estudiantes durante su paso por una carrera universitaria, coincidiendo con Viale (2014), siendo una de ellas la monotonía en clase por parte de los profesores, que impacta directamente en el rendimiento académico, afectando al estudiante a largo plazo en su vida laboral y personal. Por tanto, F. Sánchez, (2014) recomienda que es vital que el docente esté capacitado para que realice su trabajo con profesionalismo, generando la armonía en sus clases utilizando la tecnología, intuitivo, responsable, optimista, justo, etcétera.

#### **2.4.1.3.2. Aplicación y uso (organización de aprendizaje)**

Lane et al, (2006) mencionan que, así como el reconocimiento del valor del conocimiento responde a un aprendizaje de exploración. La asimilación del conocimiento corresponde a un aprendizaje de evolución y la aplicación de este conocimiento corresponde a un aprendizaje de explotación. La aplicación del conocimiento se encuentra asociado con las condiciones sociales y colectivos, económicas e intelectuales precisas. Ya que el conocimiento es una corriente de acción rápida, que produce cada vez más (González, 2006). Para eso es necesario considerar el delegar a los individuos la toma de decisiones en la percepción colectiva y fomentar redes para atraer y expandir el conocimiento (Chiavenato, 2008). Es así que para su uso se necesitan mecanismos e indicadores de viabilidad del conocimiento generado, la medida en que auxilia en resolver problemas, su grado de aceptación por la colectividad organizacional, el coste de explotación y su valor potencial (Lerones, 2007). Nonaka & Takeuchi (1995), citado por Arce & Chavez (2019), sostienen que la organización debe ser capaz de eliminar el conocimiento que ya existe para dar lugar al nuevo, por lo que lleva a la importancia de un aprendizaje dirigido no solo a una persona si no de manera grupal para impulsar el aprendizaje en distintos niveles de la empresa.

Figura 1  
Dimensiones de la gestión del conocimiento

| Dimensiones teóricas   |  |
|--|--|
| <b>creación del conocimiento</b>   |  |
| 1. Adquisición de información, disseminación de información e interpretación compartida (Slater y Narver, 1995)  |  |
| 2. Intuición, interpretación, integración e institucionalización (Crossan et al., 1999)  |  |
| 3. Trabajo en equipo, relaciones organizativas (Benavides y Escribá, 2001)   | 4. Equipos de trabajo (Escribá y Roig, 2002) |
| 5. Aprendizaje dinámico, transferencia de la organización, empowerment, dirección de conocimientos y aumento de la tecnología (Marquardt, 2002)  |  |
| 6. Capacidad de absorción (Zahra y George, 2002)   |  |
| 7. Mejora continua, apertura e interacción con el entorno, aceptación del error y riesgo, comunicación, formación continua, delegación y participación, trabajo en equipo, deseos de aprender, liderazgo, estructura flexible, conocimiento de objetivos y estrategias y accesibilidad de la información (Chiva y Camisón, 2003) |  |
| 8. Adquisición de información, disseminación de la información, interpretación compartida, memoria declarativa y memoria procesual (Tippins y Sohi, 2003)  |  |
| 9. Compromiso con el aprendizaje, visión compartida y mentalidad abierta (Andreu et al., 2005)   |  |
| 10. Aprendizaje de explotación, aprendizaje de exploración, conocimiento tácito y conocimiento explícito (Chao et al., 2007)   |  |
| <b>Transferencia y almacenamiento de conocimiento</b>  |  |
| 11. Crear, almacenar, distribuir y aplicar (Guadamillas, 2001)   |  |
| 12. Socialización, exteriorización, combinación e interiorización (Linderman et al., 2004)   |  |
| <b>Aplicación y uso de conocimiento</b>  |  |
| 13. Solucionar problemas de forma sistemática, aprendizaje basado en la experiencia pasada, aprendizaje externo y transferencia de conocimiento (Garvin, 1993)   |  |
| 14. Entrepreneurship, orientación al mercado, estructura, liderazgo facilitador y planificación estratégica (Slater y Narver, 1995)  |  |
| 15. Modelos mentales, dominio personal, aprendizaje en equipo, idea de sistemas y visión compartida (Terziovski et al., 2000)  |  |

#### 2.4.1.4 Modelos teóricos de la gestión del conocimiento

Tabla 6

Comparativo de los Modelos de Gestión de Conocimiento

| Modelo  | Autores y fecha           | Definición   | Elementos   |
|---|---------------------------|--|---|
| Modelo de Knowledge Practices Management Consulting | Tejedor y Aguirre (1998)  | Este modelo centra su atención en el aprendizaje y el desempeño organizacional, resolviendo el interrogante de ¿qué factores condicionan el aprendizaje de una organización y qué resultados produce dicho aprendizaje?  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El liderazgo</li> <li>2. La cultura organizacional</li> <li>3. La estructura organizacional</li> <li>4. Los mecanismos de aprendizaje</li> <li>5. Las actitudes de las personas</li> <li>6. Sistema de información</li> </ol> |
| Modelo de las cinco fases de Nonaka y Takeuchi      | Nona ka y Takeuchi (1995) | Distingue dos tipos de conocimiento (tácito y explícito) y sus relaciones a través de la espiral, en medio de dos dimensiones, una epistemológica y otra ontológica, a través de interacciones a nivel individual, grupal, organizacional e interorganizacional. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización del conocimiento</li> <li>2. Combinación del conocimiento</li> <li>3. Exteriorización del conocimiento</li> <li>4. Interiorización del conocimiento</li> </ol>  |
| Modelo de Arthur Andersen                           | Arthur Andersen (1999)    | Este es un modelo un poco más reciente, reconoce la necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor. La información altamente valorada fluye en sentido empresa-personas y personas-empresa, de modo  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perspectiva individual</li> <li>2. Perspectiva organizacional</li> </ol>  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT) | Arthur Andersen (1999)                  | que puedan usarla a fin de crear valor para los clientes.<br>El KMAT es un instrumento de evaluación y diagnóstico construido sobre la base del modelo de administración del conocimiento organizacional | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El liderazgo</li> <li>2. La cultura</li> <li>3. La tecnología</li> <li>4. La medición</li> <li>5. Los procesos</li> </ol>  |
| Modelo integral de gestión del conocimiento        | Wiig (1993, 1988)                       | Se fundamenta en la creación, codificación y aplicación del conocimiento de acuerdo con las necesidades y la disponibilidad de este.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recolección de información</li> <li>2. Compartir conocimientos</li> <li>3. Aplicación del conocimiento en la organización</li> </ol>   |
| Modelo de Hedlund y Nonaka                         | Hedlund y Nonaka (1993)                 | Se configura en tres etapas, que van desde el almacenamiento, la transferencia y la transformación del conocimiento.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etapa de almacenamiento</li> <li>2. Etapa de transferencia</li> <li>3. Etapa de transformación</li> </ol>  |
| Modelo de Grant                                    | Grant (1996 <sup>a</sup> , 1996b, 1997) | Modelo en el cual se considera al individuo el único poseedor del conocimiento, mientras que la empresa solo cumple funciones de preservación y uso de este.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fase de reglas vueltas procedimientos</li> <li>2. Fase de diseño de actividades</li> <li>3. Fase de rutinas organizacionales</li> <li>4. Fase de formación de equipo de solución de problemas</li> </ol> |

La tabla 7 muestra un comparativo de los principales modelos de gestión de conocimiento con indicación de su definición y sus elementos que lo componen.

La gestión del conocimiento, y sus dimensiones creación, transferencia y aplicación del conocimiento, es lo que ha conducido a la representación, clasificación, medición, valoración y contabilización de los activos intangibles o intelectuales. En ese esfuerzo se ha clasificado el capital intelectual en categorías: Capital intelectual, capital estructural y capital relacional (Ortíz, 2017).

#### 2.4.2. El capital intelectual

Una de las principales características de CI es su naturaleza intangible. Se considera que no tiene una definición única, debido a que su conceptualización se encuentra soportada por una serie de variables que se encuentran interrelacionadas pero son difíciles de determinar,

por lo tanto su tratamiento contable y eventualmente su definición ha representado una problemática para todos los involucrados en su cálculo y gestión, una de las tantas acepciones lo relacionan con el término Capital Intelectual (Chávez et al., 2014).

El capital intelectual es el conocimiento propiedad de la organización (conocimiento explícito) o de sus miembros (conocimiento tácito) que crea o produce valor presente para la organización (Simó & Sallán, 2008). Por lo tanto, el capital intelectual es la fuente de ventajas competitivas que una organización puede tener, ya que determina tanto sus capacidades como sus muchas de sus experiencias, (Bueno, 2011), lo que es sumamente valioso para una organización, tanto en la toma de decisiones como en la adaptación, la mejora y la creación de nueva tecnología (Secundo et al., 2016). Con relación a lo anterior, se manifiesta que el capital intelectual es la sumatoria de todos los conocimientos que poseen los empleados y que otorgan a la institución ventaja competitiva (Bueno, 2011).

En el círculo universitario, cuando mencionamos al Capital Intelectual se refiere al conjunto de activos no tangibles (no físicos) que permiten a estas instituciones transformar un conjunto de recursos materiales, financieros y humanos en un sistema capaz de crear un gran valor para sus clientes. Ese conjunto de activos no tangibles incluye sus procesos, su capacidad de innovación, las patentes y derechos de propiedad intelectual obtenidos, el conocimiento tácito de sus miembros, sus capacidades y destrezas, el reconocimiento de la sociedad, sus redes de colaboradores, aliados y contactos, entre otros recursos (Simaro et al., 2017).

Para Londoño et al., (2018), los recursos más valiosos de las universidades, los considera a sus profesores activos sumamente valiosos y a la investigación porque desarrollan funciones generadoras de activos intangibles, creando un marco propicio para la aplicación

del capital intelectual, generando de esta manera ventaja competitiva para generar beneficios futuros.

#### **2.4.2.1. Importancia.**

Dado que las universidades son fundamentales para construir sociedades económicamente prósperas y socialmente inclusivas y equitativas. La mayor parte de los países procuran promover su efectividad en la formación de personas calificadas para satisfacer los requerimientos cuantitativos y cualitativos de profesionales, científicos, tecnólogos y expertos (Simaro et al., 2017).

El capital intelectual dentro de las universidades, cada día cobra más notabilidad debido a que se considera como el único activo que proporciona las bases necesarias para sus operaciones a largo plazo, logrando brindar un servicio de calidad que satisfaga a corto, mediano y largo plazo las necesidades, tanto de los grupos de interés internos, representado por los miembros de la organización y, así como los externos, conformados por los clientes y la sociedad en general (Castro et al., 2019).

#### **2.4.2.2. Relación de la gestión de capital intelectual con otras gestiones.**

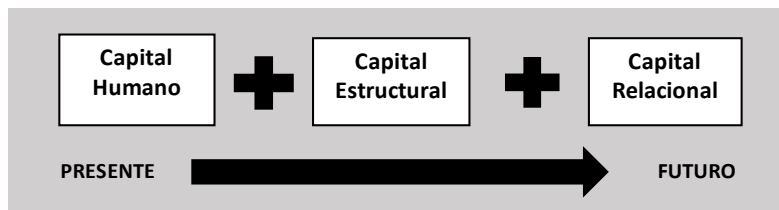
Actualmente, existe mayor reconocimiento de la importancia del capital intelectual como fuente esencial de riqueza en las organizaciones (Mena et al., 2017). Asimismo, se habla de manera explícita como implícita de su relación con otras gestiones como la gestión educativa, siendo transversal a toda la actividad de educación superior. En ella el capital intelectual es fundamental, para lo cual, Bueno (2011) define al capital intelectual como las capacidades, destrezas y conocimiento de las personas que generan valor a la institución, y como refiere Lopez (2012) comprende a su vez habilidades, experiencia, conocimiento, personalidad y reputación.

Para que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa es necesaria una acertada gestión del conocimiento, gestión de competencias, gestión de información y gestión documental pues la gestión del capital intelectual incluye prácticas relacionadas con estas gestiones (M. Sánchez, 2012). Se hace notar que para por una u otra gestión cómo organizar en las instituciones la gestión de capital intelectual a partir de sus relaciones con otras gestiones siendo muy útil para la toma de decisiones, a fin de lograr competitividad (León et al., 2009).

Bueno (2011) coincide con lo que se señala en Euroforum (1998 et al., 2003) en el enfoque de Modelo “Intelecto” que se concentra en tres tipos de capitales relacionados en Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional.

*Figura 2*

*Estructura del modelo del capital Intelectual “Intelec” (Euroforum)*



Nota. El gráfico representa el modelo “Intelec” cuenta con tres grupos de los activos intangibles, tomado de (Euroforum 1998 et al., 2003).

#### **2.4.2.3. Dimensiones del capital intelectual.**

Mantilla S.A. (2017) expresa que, en el presente, el capital intelectual viene a ser todos los procesos, los sistemas conformados por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional, dirigidos a producir conocimiento en función de la, visión y misión de las organizaciones. Asimismo, el capital intelectual es el elemento integrador de un sin número de activos intangibles, y se ha concertado en que el capital intelectual se encuentra

conformado por el capital humano, el capital relacional y el capital estructural. (Archibold & Escobar, 2015).

Además, el capital intelectual es el valor del conocimiento, las habilidades, la capacitación empresarial o cualquier información de propiedad de los empleados de una empresa u organización que pueda proporcionar a la empresa una ventaja competitiva (González & Rodríguez, 2016.). El capital intelectual se considera un activo, y puede definirse en términos generales como la recopilación de todos los recursos informativos que una empresa tiene a su disposición que pueden utilizarse para generar ganancias, ganar nuevos clientes, crear nuevos productos o mejorar el comercio (Toala-Sánchez et al., 2017). Es la suma de la experiencia de los empleados, los procesos organizativos y otros intangibles que contribuyen al resultado final de una empresa. Es un activo empresarial, aunque su medición es una tarea muy subjetiva. Este activo de una empresa no se registra en el balance como “capital intelectual”; en cambio, cuando es posible, está integrado en la propiedad intelectual (como parte de los activos intangibles y el fondo de comercio en el balance), que en sí mismo es difícil de medir (González & Rodríguez, 2016). Las empresas dedican una gran cantidad de tiempo y recursos a desarrollar conocimientos de gestión y a formar a sus empleados en áreas específicas del negocio con el fin de aumentar la "capacidad intelectual" de su negocio. Los elementos del capital intelectual universitario han sido categorizados de diversas maneras, siendo la clasificación tripartita la más aceptada en la literatura especializada (González & Rodríguez, 2010; Bueno, 2011).

#### **2.4.2.3.1. Capital humano.**

Es el conjunto de conocimiento explícito y tácito del personal de la institución (profesores, investigadores, personal administrativo y de servicios) adquirido a través de

educación formal e informal, de procesos de actualización, así como de los aprendizajes emergentes de su experiencia en las respectivas funciones (Simaro et al., 2017). Cuando se habla de una oportunidad, el capital humano representa los recursos que tiene una empresa. Esto está relacionado con el antiguo concepto que establecía el capital humano como pieza principal del factor de producción y sin importar su formación (González & Rodríguez, 2016).

El capital humano como dimensión del capital intelectual representa el valor económico potencial, ya que es la mayor capacidad productiva de un individuo, pues tiene como referencia los conocimientos y experiencias de la población activa de una organización. Es la fuente de innovación y renovación, pues representa la plataforma intelectual sobre la cual sustentan los procesos estratégicos y operativos, que permiten vincular conocimientos, experiencias y vivencias, como mecanismos para elevar la calidad (Castro et al., 2019).

### ***La automotivación***

Para Maella (2010), la automotivación es “la disposición a poner un mayor esfuerzo para alcanzar un desempeño de calidad. Representa, en este sentido, la parte visible del comportamiento que se constituye en una herramienta de modelado, de reforzamiento interno” (pág. 154). La motivación se convierte en una herramienta vital para generar sentido de orientación y disposición plena para cumplir con las responsabilidades.

### ***Creatividad***

De acuerdo a Benegas Lynch autor del libro “La libertad es respeto recíproco” (Castro et al., 2019). La creatividad viene a ser el ejercicio valorativo del potencial humano, la capacidad de innovar, concretada en el mejoramiento continuo de los procesos. La creatividad junta el potencial para ver oportunidades de mejora, para causar el cambio.

### ***Experiencia***

La experiencia es un objeto válido de conocimiento que revela la estructura, de la actividad cognitiva del individuo, por ello su conocimiento es fundamental para conseguir un mayor acercamiento genuino y responder a las expectativas de las necesidades (Piedras & Segura, n.d.).

### ***Productividad***

Con relación a la productividad laboral, existe una relación directa con la gestión de personas; para ello, se tiene que crear un entorno favorable a innovación, la que va a aportar la mejora de la productividad. Se basa, para ello, en la importancia de los activos intangibles para la competitividad; es decir si una organización otorga a sus miembros niveles adecuados de calidad y excelencia, cuando se exige el cumplimiento de sus responsabilidades se incrementa considerablemente la productividad; por lo que se debe invertir en capacitaciones y, en el desarrollo de condiciones que contribuyan a elevar el desempeño, satisfacción y niveles motivacionales de sus miembros (Unger et al., 2014).

#### **2.4.2.3.2 Capital estructural.**

Según Bueno (2011), es el conocimiento explícito relativo a los procesos de gestión, difusión y comunicación del conocimiento científico y técnico en la institución coincide con Gonzáles et al., (2014), cuando se dicen que el Capital Estructural (CE) integra el conocimiento incorporado, internalizado, sistematizado y procesado de cada institución mediante un proceso histórico que opera a través de una sucesión de rutinas organizativas. Al comprender las variables relacionadas con la cultura, la estrategia, la estructura organizativa, la propiedad intelectual, las tecnologías, los procesos de apoyo y captación de conocimientos y los procesos de innovación (Simaro et al., 2017).

### ***Procedimientos***

Para Suárez & Martín (2008) “conforme la gestión de las PYME se profesionaliza... las organizaciones formalizan sus procedimientos” (pág. 234). En este sentido, un procedimiento, refiere el conjunto de acciones que deben realizarse para cumplir con las actividades propias de un proceso operativo y alcanzar un propósito determinado.

### ***Automatización de los procesos***

El desarrollo tecnológico tiene relación estrecha con la productividad lo que ha permitido de acuerdo con (Suárez & Martín, 2008) “competir en los mercados internacionales, que ha conllevado una renovación institucional y, con ello, un cambio en la actitud de los empresarios que buscan adaptarse y subsistir, en algunos casos ingresar a una dinámica globalizadora” Pág. 237. Al respecto, se debe gestionar la modificación de los procesos tradicionales, a la tecnología a los requerimientos del negocio y facilitar su uso, gestionando la evolución de la tecnología en el tiempo, hacia la tecnificación de las operaciones y, el control de los procesos a través de los sistemas de cómputo, lo cual refiere la automatización de los procesos (Unger et al., 2014).

### ***Autogestión***

De acuerdo con Suárez & Martín (2008), “si una empresa puede hacer que su producto o servicio sea especialmente atractivo, sus posibilidades se ampliarán de manera considerable” (pág. 235). Lo anterior, exige un conjunto de prácticas administrativas de autogestión y participación en los procesos administrativos. Las más comunes pueden ser la participación en sus distintos ámbitos, democracia y gestión autónoma. Para que estas prácticas puedan desarrollarse correctamente es necesario que se realicen una capacitación continua, esto fortalecerá las propias capacidades mediante el descubrimiento de las destrezas, habilidades individuales, directivas y de grupo, por parte de todos los miembros (Mojica et al., n.d.).

### ***Canales de comunicación***

Kotler y Keller (2012, citado en Castro et al., 2019) establecen que el canal de comunicación: “son los medios por los cuales las empresas intentan informar, persuadir y recordar a los consumidores, de manera directa o indirecta” (pág. 476), un mensaje a su público de interés. Los canales más utilizados son los medios escritos, reuniones, correos electrónicos, redes sociales, etc., utilizados en esta época de la llamada sociedad de la información y de la comunicación, en la cual los sistemas digitales han permitido masificar las redes de información eliminando las barreras de tiempo y espacio.

### ***Estructura organizacional***

Para Suárez & Martín, (2008), “es importante reconocer que el capital humano... potencia su capacidad en una organización cuando la estructura social y el proceso organizacional se articula a otros recursos” (pág. 232). Al respecto, la estructura organizacional de una empresa es la división de actividades que se desarrollan en una organización agrupadas por áreas reconociendo la red de relaciones y jerarquías, la ubicación de las funciones y el manejo del poder, propias de cada tipo de estructura.

#### **2.4.2.3.3 Capital relacional.**

Es el conjunto de relaciones económicas, políticas e institucionales desarrolladas y mantenidas entre la institución y sus aliados académicos y no académicos (empresas, ONG, autoridades públicas, gobierno local, sociedad en general), (Gómez-Bayona et al., 2016); así como el posicionamiento de la institución (cómo es percibida: imagen, atractivo, fiabilidad), entre otros), (Simaro et al., 2017). Se entiende que la calidad de las relaciones con los proveedores y los clientes, forman parte del "Capital relacional" de una empresa, dichas relaciones pueden ser de largo plazo con sus clientes y proveedores, caracterizándose por la transparencia y confianza, para conseguir ventajas en la relación con aquellas que

tienen vínculos específicos transaccionales con sus clientes y proveedores (González & Rodríguez, 2010; Bueno, 2011).

### ***Grado de cooperación***

Como parte de la dinámica organizacional, la cooperación sustenta el trabajo de equipo e involucra en esencia la condición de apoyo que debe sustentar e integrar los esfuerzos del colectivo de la organización. Al respecto, Bueno (2003) refiere que “se requiere la evaluación de los aspectos claves que mantienen y cohesionan la estructura de la organización y permiten que las actividades se desarrollen de forma sistemática y coherente” (pág. 29). El trabajo en equipo, en donde todos son responsables de los resultados que se obtenga, por eso se dice que dependen de la cooperación prestada, el valor del trabajo en equipo es el enriquecimiento que aportan las diferentes percepciones; cuando el grado de cooperación aumenta, se fortalece y mejora el trabajo de equipo, generándose lazos de apoyo que contribuyen a la eficiencia de las operaciones.

### ***Vinculación con la sociedad***

Como lo manifiesta Valente & Soto (2007), para que la vinculación con la sociedad se dé se puede empezar por la prestación de servicios especializados y programas de capacitación. Consecutivamente, se pueden celebrar contratos de consultoría y asistencia técnica en áreas donde la universidad tenga buen nivel de competencia. Para, luego, pasar a las fases relacionadas con la investigación (Flores et al, 2021). La vinculación está relacionada con la integración de esfuerzos y el desarrollo de un espíritu del compromiso social, orientado a la satisfacción de las necesidades del grupo social en el cual interactúa la organización. Según Bueno, (2003) “en la economía interconectada actual, resulta necesario contrastar los resultados de los indicadores con las mediciones de otras empresas que se encuentren dentro del mismo sector, para intentar normalizar las áreas de evaluación” (pág. 33). Las instituciones, al emprender una relación ecológica con la sociedad, asumen una

responsabilidad social, lo cual plantea la necesidad de vincularse a ella, para conocer sus requerimientos y satisfacer las necesidades a corto, mediano y largo plazo (Castro et al., 2019).

### ***Vinculación de los egresados***

Los mecanismos de vinculación institucional generan diversas formas de interacción con su entorno y su interioridad, para el caso de las Universidades. Al respecto, Inche & Chung, (2004) sostiene que “es el valor de la base de clientes, de la capacidad de mantener la relación con ellos y de su potencial, y el valor referido a otros agentes del entorno como los proveedores, las autoridades, etc.” (pág. 43). Establecer una relación recíproca, permanente, y de vinculación entre la universidad y los egresados facilita tomar decisiones para mejorar la oferta educativa; las opiniones que estos tienen de sus instituciones de egreso, permiten realizar acciones para actualizar las propuestas curriculares por otras que sean más adecuadas a las demandas existentes en la actualidad (Valente & Soto, 2007).

### ***Grado de satisfacción de los participantes***

A juicio de Koontz (2013, como se citó en Castro et al., 2019), la satisfacción del cliente refiere: “el mecanismo idóneo para valorar la calidad de los procesos y, está relacionado con la capacidad de un ente, proceso o unidad para cumplir con las expectativas y necesidades” (pág. 261). En ese orden de ideas, la satisfacción del cliente resulta ser una de las metas a las cuales cualquier organización aspira, para poder sobrevivir y desarrollar ventajas competitivas, para alcanzar de esa forma el éxito.

### ***Innovación***

La innovación relaciona la creatividad como medio de mejoramiento de los procesos, e involucra la generación de nuevas ideas con ideas ya existentes dentro de un continuo

mejoramiento y perfección de las técnicas, pasos, procedimientos e instrumentos necesarios para cumplir con las operaciones (Castro et al., 2019).

La innovación a partir del capital intelectual revelan las estrechas y constantes relaciones que las empresas de servicios profesionales deben tener con sus clientes, para mejorar sus capacidades de adaptación y empuje innovador (Medina et al., 2007). Es importante tener en cuenta para los directivos de empresas de servicios profesionales interesados en potenciar la actividad innovadora de sus empresas, pues no todos los elementos del capital relacional tienen la misma repercusión sobre los resultados innovadores.

### 2.4.3 Modelos teóricos del capital intelectual

Varios son los modelos desarrollados para medir y gestionar el capital intelectual, siendo los más relevantes por su aplicación, su carácter precursor o pionero, o por los antecedentes de sus mentores los siguientes:

Tabla 7

*Cuadro comparativo de los modelos de Capital Intelectual*

| Modelo   | Autores y fecha                                  | Definición   | Elementos  | Otras fuentes de documentación  |
|--|--|--|--|---|
| 1. Modelo Navegador Skandia: Sistema de Capital Intelectual. | Edvinsson y Malone (1998)                        | Muestra el aporte de CI desarrollado dentro de la compañía, identificando la diferencia entre este y el capital financiero. Valorando y cuantificando aspectos intangibles que aportan al logro de los objetivos y por ende al alcance de la eficiencia corporativa.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enfoque financiero.</li> <li>2. Enfoque consumidor-clientes.</li> <li>3. Enfoque de proceso.</li> <li>4. Enfoque de renovación y desarrollo.</li> <li>5. Enfoque humano personal.</li> </ol> | <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a><br><a href="http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/BontisIJMR.pdf&amp;prev=/translat_e_s%3Fhl%3Des%26q%3DASSESSING%2BKNOWLEDGE%2BASSETS:%26sl%3Des%26tl%3Den">http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/BontisIJMR.pdf&amp;prev=/translat_e_s%3Fhl%3Des%26q%3DASSESSING%2BKNOWLEDGE%2BASSETS:%26sl%3Des%26tl%3Den</a><br><a href="http://ascanio.blogspot.com/2007/05/balanced-business-scorecard.html">http://ascanio.blogspot.com/2007/05/balanced-business-scorecard.html</a> |
| 2. Modelo del Balanced Business Scorecard (C.M.I.).          | Kaplan y Norton (1992)                           | El modelo se basa en incluir indicadores de gestión no contenidos en los estados financieros a fin de convertirse en una herramienta para la toma de decisiones de la gestión empresarial  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perspectiva financiera.</li> <li>2. Perspectiva clientes.</li> <li>3. Perspectiva de procesos internos de negocio.</li> <li>4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.</li> </ol>          | <a href="http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/BontisIJMR.pdf&amp;prev=/translat_e_s%3Fhl%3Des%26q%3DASSESSING%2BKNOWLEDGE%2BASSETS:%26sl%3Des%26tl%3Den">http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/BontisIJMR.pdf&amp;prev=/translat_e_s%3Fhl%3Des%26q%3DASSESSING%2BKNOWLEDGE%2BASSETS:%26sl%3Des%26tl%3Den</a><br><a href="http://ascanio.blogspot.com/2007/05/intellectual-assetsmonitor-sveiby-1997.html">http://ascanio.blogspot.com/2007/05/intellectual-assetsmonitor-sveiby-1997.html</a>  |
| 3. Modelo de Intellectual Assets Monitor (Sveiby, 1997).     | Karl-Erick Sveiby (1997)                         | Este modelo presenta el llamado Balance visible vs el Balance invisible, en el cual se plantea que las competencias personales son las generadoras de la estructura interna y externa de la compañía (relación de activos y la financiación) llegando a diseñar lo que él llama el Monitor de Activos Intangibles. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capital Humano (competencias de personas).</li> <li>2. Capital Estructural (Estructura interna y estructura externa)</li> </ol>  | <a href="http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/BontisIJMR.pdf&amp;prev=/translat_e_s%3Fhl%3Des%26q%3DASSESSING%2BKNOWLEDGE%2BASSETS:%26sl%3Des%26tl%3Den">http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/BontisIJMR.pdf&amp;prev=/translat_e_s%3Fhl%3Des%26q%3DASSESSING%2BKNOWLEDGE%2BASSETS:%26sl%3Des%26tl%3Den</a><br><a href="http://ascanio.blogspot.com/2007/05/intellectual-assetsmonitor-sveiby-1997.html">http://ascanio.blogspot.com/2007/05/intellectual-assetsmonitor-sveiby-1997.html</a>  |
| 4. Modelo Technology Broker                                  | Annie Brooking, 1996 (Citado por González, 1996) | Parte del mismo concepto que el modelo de Skandia, en el cual se incluyen los activos de Capital Intelectual y los activos tangibles. En el caso del modelo Broker se llega a la descripción de indicadores cualitativos. Se presenta allí el desarrollo de una metodología para                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activos de mercado</li> <li>2. Activos de propiedad intelectual</li> <li>3. Activos humanos.</li> <li>4. Activos de infraestructura</li> </ol>   | <a href="http://ascanio.blogspot.com/2007/05/technologybroker-brooking-1996.html">http://ascanio.blogspot.com/2007/05/technologybroker-brooking-1996.html</a><br><a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a>  |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
| 5. Modelo de Canadian Imperial Bank  | Hubert Saint-Hongre (1996)                           | auditar la información relacionada con el Capital Intelectual.<br>Ilustra la relación entre el Capital Intelectual y su medición y el aprendizaje organizacional.<br>Hace un análisis referente a las relaciones de causa-efecto entre los elementos básicos considerados por él como Capital Intelectual y su efecto en los resultados empresariales. El principal aporte del modelo refiere, fundamentalmente, a la importancia que tiene el Capital Humano en la consecución de las metas y los indicadores de desempeño deseados por la compañía<br>Este modelo fue creado por la empresa Nova Care, desarrollado por la comunidad Club de Gestión del Conocimiento de la Comunidad Valenciana (Camisón, Palacios y Devece, 2000). Es un modelo aplicativo a cualquier tipo de compañía, permitiendo no solo medir, sino también hacer gestión de procesos de CI. El modelo propende al crecimiento de las compañías<br>Nació debido a la insuficiencia de disponer de un esquema que permitiera valorar la gestión de los activos intangibles. La metodología establecida allí se basa en el proceso de medición y gestión de los activos invisibles y la repercusión que estos tienen en la actividad financiera. Esto tiene su origen en que Dow Chemical es una compañía que desarrolló un método para la codificación y gestión de las carteras de patentes.<br>El centro del modelo es el Capital Intelectual, utilizando la herramienta de la dirección estratégica por medio de las competencias. Se establece fundamentado en tres elementos esenciales: los de origen tecnológico, los de origen organizativo y los de carácter social. Con el objeto de constituir el modelo este se vale de las actitudes, aptitudes, valores y habilidades de los miembros de la organización, fundamentados en el quehacer de la empresa y en la estimación de lo que la compañía es capaz de hacer.<br>Se creó en 1988; un año después se modificó para incluir aspectos relacionados con la Gestión del Conocimiento, que subrayan la importancia de la innovación y el aprendizaje | 1. Capital financiero.<br>2. Capital estructural.<br>3. Capital de clientes.<br>4. Capital Humano  | <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a>  |
| 6. Modelo Universidad de West Ontario  | Nick Bontis (1996)                                   |   | 1. Capital Humano.<br>2. Capital Estructural.<br>3. Capital Relacional.<br>4. Desempeño.   | <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a>  |
| 7. Modelo Nova Care  | Nova care (1999), (Camisón, Palacios y Devece, 2000) |   | 1. Capital Humano.<br>2. Capital Organizativo.<br>3. Capital Social.<br>4. Capital de Innovación y de Aprendizaje.   | <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S102494352003000600008&amp;lng=es&amp;nrm=iso&amp;tlng=es">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S102494352003000600008&amp;lng=es&amp;nrm=iso&amp;tlng=es</a><br><a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a>                                       |
| 8. Modelo de Dow Chemical citado por González (1998)                           | Dow Chemical (1998),                                 |   | 1. Capital Humano<br>2. Capital Organizacional<br>3. Capital Cliente   | <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S102494352003000600008&amp;lng=es&amp;nrm=iso&amp;tlng=es">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S102494352003000600008&amp;lng=es&amp;nrm=iso&amp;tlng=es</a><br><a href="http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/pomeda/docs/modelos1_grupo96.doc">http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/pomeda/docs/modelos1_grupo96.doc</a> |
| 9. Modelo de dirección estratégica por competencias: el capital intangible     | Eduardo Bueno (1998)                                 |   | 1. Capital Humano.<br>2. Capital Tecnológico.<br>3. Capital Relacional.<br>4. Capital Organizativo.<br>5. Capital Intangible.  | <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a><br><a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a>   |
| 10. Modelo EFQM de Excelencia  | Mayerly Sánchez (2000)                               |   | 1. Criterio de agentes colaboradores y recursos<br>2. Criterio de procesos.<br>3. Criterio de resultados.  | <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a>  |
| 11. Modelo de Innovation Intellectual Capabilities Benchmarking System (IICBS) | Viedma (2001)  | Se presenta en el sentido de expresar que los procesos de Benchmarking se llevan a cabo mediante las capacidades esenciales de innovación o de su Capital Intelectual de innovación con los mejores competidores en actividad de negocio  | 1. Infraestructura de innovación.<br>2. Capacidades profesionales nuevas. 3. Capacidades esenciales.<br>4. Nuevos productos y servicios.<br>5. Nuevos procesos.<br>6. Los objetivos de la empresa. | <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a>  |
| 12. Modelo Social Capital Benchmarking System                                  | Sánchez (2000)                                       | Este modelo, un poco más reciente, se presenta en el sentido de poder hacer uso del CI de las empresas, organizaciones e instituciones del ambiente externo cercano como son microclusters o los clusters; esto con el fin de construir la mejor organización posible en forma de red que necesita un modelo de negocio determinado   | 1. Capital Intelectual interno.<br>2. Capital Intelectual externo de naturaleza relacional   | <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a>  |
| 13. Modelo Operations Intellectual Capital Benchmarking System (OICBS)         | Viedma (2001)  | El modelo de OICBS se elabora por medio de una serie de agentes y criterios claves de la competitividad en el contexto de los mercados globales; puede llegar a tener resultados interesantes en el sentido de poder alcanzar los denominados balances de   | 1. Infraestructura,<br>2. Procesos.<br>3. Productos.<br>4. Servicios<br>5. Objetivos de la compañía.<br>6. Capacidades profesionales.<br>7. Competencias.  | <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm</a>  |

|  |                                   |   |  |  |
|--|-----------------------------------|---|--|--|
|  |                                   | competitividad de índole económico-financieros, llegando de esta manera a obtener el máximo nivel de aprovechamiento de su C. I.  |  |  |
| 14. Modelo PODERSEEO   | Carlos Martínez (2005)            | Indirectamente desarrolla un modelo denominado PODERSEEO, que se encuentra validado en la capacidad administrativa (planear, organizar, dirigir, evaluar y realimentar) y un sistema de evaluación de eficacia organizacional basado en procesos de transformación interna (SEEO) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y mejoramiento de la capacidad administrativa.</li> <li>2. La efectividad del factor humano.</li> <li>3. La eficiencia financiera.</li> <li>4. La eficiencia de los recursos físicos</li> <li>5. La capacidad de innovación tecnológica.</li> <li>6. La efectividad de las variables externas.</li> </ol> | “Teoría avanzada de organización y gestión: Del Management a la teoría avanzada de la gestión, Modelo PODER-SEEO”. Bogotá: Unilibros, p. 50, ISBN: 958-701-507-X   |
| 15. Modelo de Estructura de Capital Intelectual “Intelect” (Euroforum) | Eduardo Bueno (Euroforum), (1998) | Concentra el modelo en tres tipos de capital especificados en capital humano, capital estructural y capital relacional, que permiten a cualquier tipo de organización desarrollarse.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capital Humano.</li> <li>2. Capital Estructural.</li> <li>3. Capital Relacional</li> </ol>   | <a href="http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/Basic/Diaz_MJ/Contenido.htm">http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/Basic/Diaz_MJ/Contenido.htm</a><br><a href="http://www.5campus.org/leccion/cipub/cipub.htm">http://www.5campus.org/leccion/cipub/cipub.htm</a> |

## Relación entre variables

Castro et al., (2019) realizaron un estudio de investigación con el objetivo de analizar el capital intelectual en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB), en la que se consideró como fuente de información y como unidad de estudio a sus docentes universitarios dado que sus actividades se vinculan directamente con las funciones universitarias, y estas a su vez, se relacionan directamente con el capital humano, estructural y relacional, lo cuales integrados conforman el capital intelectual.

Metodológicamente, el enfoque epistemológico es cuantitativo, tipo analítica, transeccional descriptivo, de campo, se aplicó un cuestionario de 34 ítems, con alternativas de respuestas múltiples (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). Para la validez, se aplicó la técnica de juicio de expertos y, para la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, arrojando un valor de 0.85. La población censal fue de 42 docentes. Para procesar la data se utilizó estadística descriptiva. Los resultados reflejaron un alto nivel de desarrollo para cada componente del capital intelectual. Se concluyó que existe una alta aplicabilidad del capital intelectual dentro del entorno universitario, logrando considerar el capital humano, estructural, relacional en las funciones que ejecutan (docencia, investigación, extensión), considerando las actividades de su personal docente, así como los requerimientos

planteados en la sociedad en relación a la formación de sus estudiantes. Por tanto, el capital intelectual es un activo importante para la efectividad de los procesos universitarios.

#### **2.4.4 Variables Sociodemográficas**

Las variables sociodemográficas, se pueden determinar que son las características que se relacionan y que identifican a los diferentes grupos poblacionales (Rodríguez-Conde et al., 2013) como son la edad, sexo, tiempo de servicios, y el área de conocimiento al que pertenecen los docentes universitarios, al integrar las TICS en la práctica docente.

Tapasco & Giraldo (2017), en su investigación, indica que existen estudios que demuestran que el conocimiento, así como el uso de las TICS por parte de los docentes depende, fundamentalmente, de características sociodemográficas, tales como la edad, el género, la formación académica, la antigüedad y el contexto institucional, relacionadas con la disponibilidad de recursos y el ambiente de trabajo.

Con relación a la variable sociodemográfica edad, Vera et al. (2014) señalan que, cuando el docente tiene mayor edad, menores son sus conocimientos y el uso de las TIC. Así mismo, plantean que, para lograr su motivación, se deben elaborar programas de capacitación diseñados exclusivamente para este perfil docente. Nicholas & Guzman, (2009) realizó un estudio, en donde asevera que existe una diferencia importante entre las personas de la generación *millennials* y los no *millennials* (GenX, *Baby Boomers* y tradicionalistas), con respecto al trabajo, la percepción en cuanto a competencias digitales, etc. Por otro lado, Rodríguez et al., (2014) encontraron en su análisis una diferencia reveladora en cuanto al analfabetismo digital, encontraron que los docentes menores de 40 años de edad tienen mejor conocimiento y uso de las TICS que los mayores de 50 años de edad.

## **2.5. Marco conceptual**

### **2.5.1. Definición de términos**

#### **La gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento es un componente sustancial de la gestión universitaria ya que gran parte de su actividad está asociada al desempeño de docentes e investigadores responsables de generar y difundir conocimiento como un activo clave para todo tipo de organizaciones. Las universidades deberían liderar los procesos que reconozcan al conocimiento como fuente de ventaja competitiva, y por consiguiente destinar los recursos necesarios para su gestión (Salgado et al., 2017).

Para Edvinsson & Malone (1996), la gestión del conocimiento se define como la identificación de categorías de conocimiento necesario para apoyar la estrategia empresarial global. Representa un intento sistemático y organizado de utilizar el conocimiento dentro de una organización para mejorar sus resultados”.

Según Guerrero-Baena et al. (2013) “La Gestión del Conocimiento es el conjunto de procesos que hacen que el Capital Intelectual de la empresa crezca”. Para Archibold & Escobar (2015) “la Gestión del Conocimiento es la gestión y movilización de los activos intangibles de la empresa sobre los que deben sustentarse la capacidad de aprendizaje y la mejora continua de la organización”.

#### **Capital intelectual**

Kaplan y Norton (1997, como se citó en Lopez, 2012) identificaron a los activos intangibles que conforman el capital intelectual, y lo definen como servicios y productos de alta calidad, empleados de alta experiencia y motivación, procesos gerenciales flexibles y adaptables y los clientes leales y satisfechos.

Jorge et ál.(2020) presentan un concepto sobre el CI, en el que lo señalan como la custodia de un conocimiento, proveniente de las experiencias, desarrollo tecnológico y relacionamiento organizacional que le otorgan ventajas competitivas frente a sus similares.

El CI de las universidades puede definirse como un todo de competencias institucionales distintivas de carácter intangible que les permiten generar beneficios (valor para los clientes de sus prestaciones) sostenibles mediante la colaboración comprometida de su comunidad y de procesos eficientes en la producción, transmisión y transferencia de conocimiento (Topete-Barrera et ál., 2007).

Dentro de la universidad, el CI se encuentra comprendido por procesos, patentes, técnicas de innovación, conocimiento profesional de sus personal entre otros; de manera práctica se puede definir como el conjunto de intangibles que “permite a una organización transformar un conjunto de recursos materiales, financieros y humanos en un sistema capaz de crear valor para los stakeholders” (European Commission, 2006).

## Capítulo III

### Diseño metodológico

En el siguiente acápite hablaremos sobre la metodología empleada, el diseño y los instrumentos necesarios para hacer posible esta pesquisa.

#### 3.1 Tipo de investigación

La presente investigación tiene un método hipotético deductivo, donde Molero (2016), considera que este modelo sustenta el método científico; además, es aplicable en investigaciones que consideran hipótesis para llegar al cumplimiento de un objetivo. Asimismo, es aplicada, según su propósito es de tipo básica o teórica, pues tiene el objetivo de profundizar conocimientos sobre la relación entre las variables de estudio Gestión del conocimiento y el capital intelectual; tal como menciona Behar (2010) las investigaciones básicas o teóricas tienen el fin de comprobar los hechos basados en la teórica, dando el aporte del conocimiento y la evolución sobre las variables de estudio, es allí donde nace el perfeccionamiento del conocimiento. Así mismo, es cuantitativa pues los datos obtenidos son susceptibles de cuantificación y dan el acceso a realizar un procedimiento estadístico por su naturaleza numérica. Hernández et al. (2010) señalan que las investigaciones cuantitativas son aquellas que son recolectadas mediante instrumentos que contienen un valor numérico en respuesta de una pregunta, además son las que contienen coherencia y son recolectadas en un momento determinado. El nivel de la investigación es descriptivo-correlacional porque según Toro (2006) describen y buscan la relación que existe entre las variables GC y CI. Además, está relacionado bajo la corriente del positivismo, la cual sostiene que el conocimiento proviene de la experiencia, lo cual es el antecedente más cercano del método científico. Por tanto, rechaza cualquier conocimiento previo a la experiencia (Molero, 2016).

### **3.2 Diseño de la investigación.**

De acuerdo a Hernández et al. (2010), el presente estudio está bajo un diseño no experimental de corte transversal porque no se pretende manipular las variables y es transversal porque se realizará el estudio y la recolección de los datos en un solo momento; esto también lo sustenta Molero (2016), pues menciona que los estudios no experimentales no tienen ningún aspecto alterado, además de ello al hablar de corte transversal señala Carvajal, (2010), que se alude a tiempos debidamente establecidos, y dentro de las investigaciones este tiempo es muy importante pues se habla de una realidad en un periodo determinado. En base a esta metodología se desea probar cómo se relacionan la GC y el CI. Es por ello que, la información solamente será recolectada en un tiempo determinado, y se analizarán los datos para dar respuesta a los objetivos de la investigación, los cuales nos brindarán información descriptiva y correlacional, y también es explicativa.

### **3.3 Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población está constituida por los docentes de la Universidad Peruana Unión, los cuales ascienden a una cantidad de 550 docentes solamente en pregrado, de las distintas facultades. Siendo que Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista (2010), mencionan que la población de estudio es aquel conjunto de personas u objetos que se desea conocer dentro de una investigación, por otro lado la población es el público meta sobre el cual se hace el estudio, esto en las palabras de Castro et al., (2019). La población que se busque estudiar debe tener características que el investigador plasma, los cuales aporten al cumplimiento de los objetivos, además que brinde la información certera.

En el caso de la presente, los docentes de la Universidad Peruana Unión son la población meta de la presente, por lo mismo que las variables de estudio guardan relación con la función que cumplen.

Tabla 8

*Distribución de la población*

| Facultad                  | Cantidad | Maestría | Doctorado |
|---------------------------|----------|----------|-----------|
| Ciencias empresariales    | 129      | 111      | 18        |
| Educación                 | 62       | 42       | 20        |
| Teología                  | 42       | 31       | 11        |
| Salud                     | 135      | 120      | 15        |
| Ingeniería y arquitectura | 182      | 125      | 57        |

La tabla 9 muestra los datos de la población de estudio, esta información fue obtenida del área de recursos humanos de la Universidad Peruana Unión, además se corrobora con la información directa de las facultades.

### 3.3.2 Muestra

La muestra está constituida por 129 docentes de la Universidad Peruana Unión Castro et al., (2019) señalan que la muestra es el subconjunto en específico sobre el cual se aplica el estudio y es el que determina los resultados de la investigación. Asimismo, Gomez (2006) menciona que la muestra es el fragmento pequeño que se saca de la población y se define específicamente a quienes se quiere estudiar, en el caso de la presente está enfocado a docentes solamente con 3 años de antigüedad, pues el autor tiene mayor acceso y disponibilidad para encuestas. Lopez (2015) señala que la muestra es parte fundamental del estudio pues son los principales actores de la investigación debido a que brindan la información.

Se ha seleccionado solamente a ellos, dado que tienen mayor conocimiento y percepción de las variables a estudiar, pues se tiene acceso directo y el apoyo para la participación en el cuestionario.

### **3.4 Método y tipo de muestreo**

El método de la investigación es cuantitativo. Es aquella que reclama la intervención de los datos cuantificables o numéricos por lo que trabajan con universos muy grandes (sobre los cuales toman muestras representativas como criterio de validación) (Toro, 2006). Así mismo, Castro et al., (2019) señala que la investigación cuantitativa nace del verbo contar, y se aplica para aquellas investigaciones que tienen por objeto recolectar información donde se marquen números, además aporta que generalmente estas investigaciones son aquellas que la información se recolecta en las encuestas. Arzate (2019) menciona también que estas investigaciones son aquellas que tienen un proceso estadístico.

El tipo de muestreo es no probabilístico a conveniencia del autor, pues se busca a la muestra disponible para realizar la investigación y a la cual se tiene el acceso. Castro et al., (2019) señala que las investigaciones no probabilísticas a conveniencia del autor son aquellas que tienen el acceso total a la población y las que hacen parte del estudio a todos, caracterizándose porque todos pueden ingresar en el estudio.

### **3.5 Procedimiento de muestreo**

El muestreo fue elegido en base a las facultades de estudio, de las cuales en la Universidad Peruana Unión existen cinco, se procedió analizar las variables de estudio y la facultad que mayor relación tiene con los términos, por lo cual se eligió como muestra a los docentes de que tienen más de tres años laborando en las dos filiales y la sede principal.

### **3.6 Criterios de inclusión**

Personal docente, pertenecientes a la UPeU, con horario completo de trabajo, además de ser empleados, que mantengan vínculo directo con la institución.

### **3.7 Criterios de exclusión**

Se excluyeron a todo el personal contratado en la condición de “terceros” y “servicios temporales”; así mismo, no participó el personal que contaban, hasta el momento

de la aplicación, con licencia y/o vacaciones, al igual que aquellos que no desearon participar del estudio.

### **3.8 Formulación de la hipótesis**

#### **3.8.1 Hipótesis general**

Existen diferencias en cuanto la gestión del conocimiento y el capital intelectual según edad, sexo y tiempo de servicio en los docentes de la Universidad Peruana Unión, 2022

#### **3.8.2 Hipótesis específica**

Existen diferencias en cuanto a creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Existen diferencias en cuanto a transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Existen diferencias en cuanto a aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Existen diferencias en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Existen diferencias en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Existen diferencias en cuanto a capital relacional según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

Existen diferencias en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

### 3.9 Variables del estudio

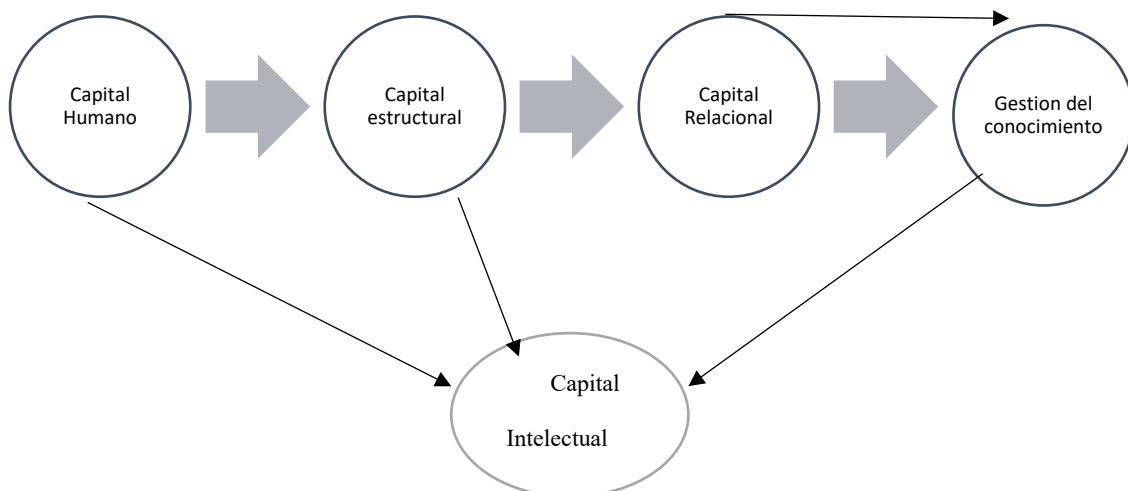
Sáenz & Tamez (2014) mencionan que las variables de estudio son la parte céntrica del desarrollo de toda investigación pues considera que es el objeto de estudio, y sobre ello se realiza la percepción de los participantes y es la que determina el estudio.

Las universidades desde el enfoque social involucran a todo el personal docente y no docente quienes adecúan su forma de actuar y se involucran de manera directa en el proyecto educativo. La autoridad al hacerlo consciente reconoce la importancia de la gestión del conocimiento como un ente de cambios y como una tarea de dirección, a las IES les corresponde enfrentar y resolver los desafíos en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), cambio en los hábitos, de cultura de la comunidad académica así como la integración del capital intelectual (Badillo et al., 2017). (Pág. 1437 del Conocimiento y método).

Es así como la investigación se desarrolló en primera instancia la variable GI, cuyo modelo teórico se muestra en la figura 4.

Figura 3

Diseño de la investigación sobre gestión del conocimiento y capital Intelectual



La figura 4 muestra la relación de las variables y cómo estas inciden entre sí, el modelo teórico sobre el cual se basó la presente está reformado en la teoría de Viller (1879) quien indica que la gestión del conocimiento está formada por un capital humano, capital estructural y un capital relacional, las cuales considera que son propias e influyentes en la gestión del conocimiento, así mismo menciona que esta gestión del conocimiento así como es afectada también tiene repercusión en otras y es lo que se denomina capital intelectual. Al respecto, Castañeda (2019) menciona que el CI se ve afectado también por el capital humano que este dentro de la empresa, pues depende mucho sobre la capacidad de manejo de sus conocimientos. Por otro lado, Yong et al. (2017) menciona que son dos factores importantes los que afectan el CI y es el factor estructural y relacional; el estructural es un factor importante de innovación y de enriquecimiento de los conocimientos, debido a que ayuda a medir la calidad académica de los estudiantes universitarios en función a su producción científica. La relacional que se encarga de criterios como relaciones interuniversitarias, con universidades nacionales y extranjeras, pudiéndose celebrar convenios para realizar intercambios, y también a mejorar las relaciones con las diversas instituciones donde los estudiantes realizan prácticas profesionales y pasantías, y contribuir a una educación de calidad (Borrás et al., 2012) y aumentar el prestigio institucional.

### **3.10 Instrumentos de recolección de datos**

El proceso de recolección de datos tuvo como técnica aplicada a la encuesta, en el caso de los instrumentos se emplearon 2 cuestionarios, la escala GC validado por Cuadrado Barreto, (2020), el mismo que cuenta con tres dimensiones, creación del conocimiento en la universidad, transferencia y almacenamiento de conocimiento, y Aplicación y uso de conocimiento, conformada por 41 ítems. Se sustenta sobre una escala diferencial semántica de cinco niveles de 1 al 5, donde los procesos son desorganizados (1), los procesos siguen un patrón regular (2), los procesos están estandarizados (3), el proceso está integrado en la

universidad y es monitoreado (4) y el proceso se ha depurado hasta un nivel de mejor práctica (5). La prueba empírica y en su análisis factorial exploratorio expuso que el coeficiente Káiser-Meyer-Olkin (kmo) presentó un valor igual a 0.82.

Para la variable CI se usó la escala de medición construido y validado por (Mercado-Salgado et al., 2016), este cuestionario está conformado por cuatro factores, capital estructural, capital relacional, capital humano y capital tecnológico, conformada por 41 ítems, se sustenta sobre una escala diferencial semántica de cinco niveles de 1 al 5 donde, cinco niveles de 1 al 5, donde muy malo (1), malo (2), indiferente (3), bueno (4) y muy bueno. La muestra fue efectuada en 742 académicos y funcionarios de distintas universidades mexicanas; en el que, según los resultados obtenidos, se logró determina factorial mente cuatro componentes principales (capital humano, capital estructural, capital relacional) con un nivel de explicación total del 66.74% a una confiabilidad del 85%.

Tabla 9

*Validación de instrumentos de gestión de conocimiento*

| Variable                 | Autores de la investigación. | Muestra (que utilizaron ellos)             | Alfa de Cronbach de otros trabajos | Alfa de Cronbach (Prueba piloto) | De la investigación |
|--------------------------|------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| Gestión del conocimiento | German (2019)                | 205 estudiantes universitarios.            | 0,625                              | 0,541                            |                     |
|                          | Hernández (2018)             | 32 docentes y 296 estudiantes              | 0,582                              | 0,432                            |                     |
|                          | Becerra (2020)               | 288 trabajadores de un centro de salud     | 0,900                              | 0,450                            | 0,852               |
|                          | Charagua (2017)              | 125 trabajadores de empresas de servicios. | 0,526                              | 0,257                            |                     |

**Tabla 10***Validación de instrumentos de capital intelectual*

| Variable            | Autores de la investigación. | Muestra (que utilizaron ellos)             | Alfa de Cronbach de otros trabajos | Alfa de Cronbach (Prueba piloto) | De la investigación |
|---------------------|------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| Capital intelectual | Chamarro (2019)              | 325 estudiantes universitarios.            | 0,424                              | 0,547                            |                     |
|                     | Carranza (2015)              | 32 docentes                                | 0,425                              | 0,324                            |                     |
|                     | López (2012)                 | 200 docentes universitarios                | 0,832                              | 0,540                            | 0,875               |
|                     | Charagua (2017)              | 125 trabajadores de empresas de servicios. | 0,526                              | 0,752                            |                     |

Las tablas 9 y 10 muestran la validación encontrada para los instrumentos de medición en otras investigaciones, con diferentes muestras, lo que indica en primera instancia para la variable GC, se tiene 4 autores los cuales usaron el instrumento, detallando su Alfa de Cronbach con la muestra final y el Alfa de Cronbach con la prueba piloto.

Para la Variable CI, se utilizó el mismo sistema donde se consideró también a 4 autores, los cuales emplearon el test de confiabilidad del Alfa de Cronbach, resaltando en la tabla 10 los resultados tanto en la muestra final como en la prueba piloto.

### 3.10.2 Instrumento para la variable capital intelectual

El instrumento para medir la variable del CI fue el utilizado por Ortiz (2017). Dicho instrumento es un cuestionario que está conformado por cuatro dimensiones, la primera refiere a capital humano que tiene 7 ítems, la segunda capital estructural la que compone 16 ítems, la tercera la dimensión capital relacional con 13 ítems, y la cuarta dimensión Capital tecnológico con 5 ítems; con una escala de Likert de cinco puntos: 1=Muy malo, 2=Malo, 3=Indiferente, 4=Bueno, 5=Muy bueno.

**Tabla 11***Información de los instrumentos de recolección*

| <b>Variables</b>                | <b>Dimensiones</b>  | <b>Ítems</b>  | <b>Escala</b>   |
|---------------------------------|---|---------------|---|
| <b>Gestión del conocimiento</b> | Creación (Aprendizaje organizativo)                             | Ítems CC 1-14 | Escala diferencial semántica, tipo Likert   |
|                                 | Transferencia y almacenamiento (Conocimiento organizativo)      | Ítems TA 1-11 | 1= Los procesos son desorganizados<br>2=Los procesos siguen un patrón regular<br>3=Los procesos están estandarizados            |
|                                 | Aplicación y uso del conocimiento (Organización de aprendizaje) | Ítems AU 1-16 | 4=El proceso está integrado en la universidad y es monitoreado<br>5=El proceso se ha depurado hasta un nivel de mejor práctica. |
| <b>Capital intelectual</b>      | Capital humano  | Ítems CH 1-7  | Escala diferencial semántica, tipo Likert   |
|                                 | Capital estructural   | Ítems CE 1-16 |   |
|                                 | Capital relacional  | Ítems CR 1-13 | 1= Muy malo<br>2= Malo<br>3= Indiferente  |
|                                 | Capital tecnológico   | Ítems CT 1-5  | 4= Bueno<br>5=Muy bueno   |

La tabla 11 muestra la distribución gráfica de los instrumentos de medición, donde se indica los ítems de cada dimensión y también la escala con la cual se mide.

### 3.10.3 Validación de expertos

Galicia et ál. (2017) menciona que la validación de instrumentos es necesario pues los especialistas pueden dar su opinión al respecto, sobre cuán válido es el cuestionario para el cumplimiento de los objetivos, por lo cual el presente paso por validación de expertos los cuales fueron: Dr. Iván Apaza Romero, Dr. Edwin Cisneros Gonzáles y el Dr. Marcos Arthur Cornejo Cáceres. Para la elección de los participantes profesionales, se observó primero la experiencia y la línea de investigación que manejan, además de evaluar su experiencia en el campo investigativo, seguido de la cantidad de años como docentes y críticos constructivos.

**Tabla 12**

*Juicio de expertos*

| JUICIO DE EXPERTOS                | CRITERIO | PORCENTAJES |
|-----------------------------------|----------|-------------|
| Dr. Carlos Vásquez Villanueva     | bueno    | 90%         |
| Dr. Abraham Josué Horna Rubio     | bueno    | 100%        |
| Dr. Marcos Arthur Cornejo Cáceres | bueno    | 90%         |
| Dr. Edwin Cisneros Gonzáles       | bueno    | 95%         |
| Dr. Iván Apaza Romero             | bueno    | 100%        |
| Total                             | TOTAL    | 95%         |

La tabla 12 muestra la opinión de los expertos, donde se muestra que el nivel de validación es en total un 95% con calificación bueno, lo cual implica seguridad para su presentación.

### **3.10.4 Confiabilidad de los instrumentos.**

Para la medición de los instrumentos que fueron aplicados en la presente investigación, y determinar su confiabilidad se realiza la prueba donde participa una población similar, para la presente se utilizaron 50 docentes de la ciudad de Lima, el determinante sobre la confiabilidad es el Alpha de Cronbach donde se obtienen los siguientes resultados. El Alfa de Cronbach fue de, 852, que es lo único que indica que el factor es confiable. Y que las variables y dimensiones son válidas.

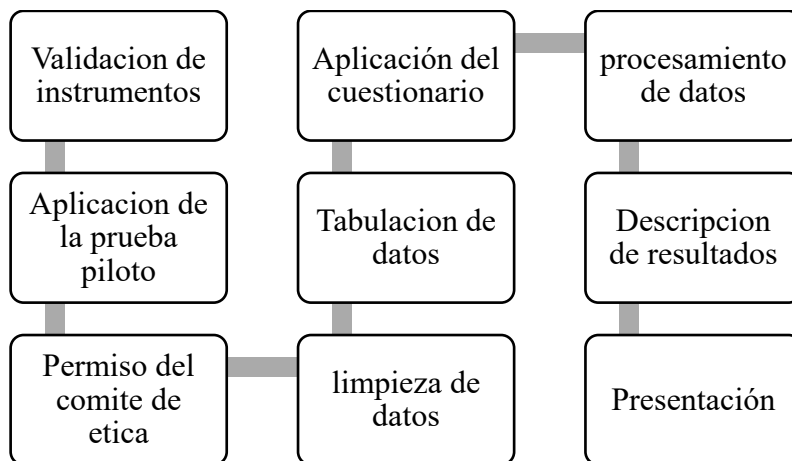
### **3.11 Recolección y análisis de datos**

#### **3.11.1 Recolección de datos**

La técnica de recolección de datos es la encuesta, la cual es la forma más común de recolección de datos basado en la ejecución de un cuestionario que cuenta con preguntas sobre un tema estudiado, a la vez conforma una escala y regla de respuestas que son procesadas para la obtención de los datos (Hernández Sampieri, 2014). Los datos fueron recolectados mediante Google Formularios, donde se sostuvieron toda la información, y en donde los docentes participantes de la encuesta los llenaron.

#### **Figura 4**

*Diagrama de procesos*



### 3.11.3 Aspectos éticos

Para la aplicación del cuestionario, el cual se aplicó a los docentes integrantes de la muestra de estudio, se contó con el consentimiento del vicerrectorado de la UPeU, sobre esto también cabe precisar que los docentes fueron debidamente informados y en todo momento se respetó la confidencialidad y el anonimato de las encuestas. Asimismo, toda la información procesada y analizada fue compartida de manera verás con los directivos de la institución, con la intención de ser usado dentro de sus planes de mejora continua.

## Capítulo IV

### Resultados

El capítulo IV detalla los resultados de lo encontrado, que tienen como objetivo responder a las preguntas que dentro de la investigación se plasmaron, basado en un modelo

de análisis correlacional. Es por ello que el capítulo comprende varias secciones, la primera muestra los datos a través de un desarrollo analítico exploratorio y descriptivo para conocer a la muestra que se utilizó, así también la sección dos muestran los valores sobre niveles o comportamientos de la variable y el tercer apartado muestra los datos inferenciales desde la normalidad y la aplicación correlacional.

#### **4.1 Análisis estadístico descriptivo**

Dentro del análisis exploratorio que se desarrolló en la investigación refiere a los datos descriptivos que se recolectaron, para determinar características de la población que puedan influenciar en la forma de actuar de los trabajadores. Asimismo, Valencia y Arango (2021) menciona que la información obtenida en este apartado corresponde a datos que salieron de la respuesta de cuestionarios que miden variables objeto de estudio.

Como parte esencial del estudio y análisis de datos se ha desarrollado la recolección de datos, pero también una selección y limpieza adecuada. Asimismo, el propósito de la selección de datos fue tener las respuestas completas del cuestionario sin dejar preguntas en blanco, asimismo procesar los datos perdidos, para mostrar resultados idóneos de la investigación.

El proceso de limpieza comenzó en el transporte de datos a una plantilla Excel, donde se vieron que todas las preguntas estuviesen rellenas; asimismo, se eliminaron las encuestas que no estuvieron llenadas correctamente, y se volvió aplicar, con la finalidad de obtener las encuestas propuestas en nuestra muestra.

##### **4.1.1 Precisión de los datos**

El cuestionario fue mediante Google formulario, donde se tuvieron menos probabilidades de error al rellenar las preguntas pues todas tenían la opción obligatoria, esta

información se descarga en una hoja de Excel y es allí donde se ejecutó la limpieza de los datos para luego ser exportados al Spss.

#### **4.1.2 Tamaño de la muestra y valores atípicos**

La muestra está constituida por 129 docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales. Castro et ál. (2019) señalan que la muestra es el subconjunto en específico sobre el cual se aplica el estudio y es el que determina los resultados de la investigación. Asimismo, Gomez, (2006) menciona que la muestra es el fragmento pequeño que se saca de la población y se define específicamente a quienes se quiere estudiar, en el caso de la presente está enfocado a docentes solamente de la Facultad de Ciencias Empresariales, pues el autor tiene mayor acceso y disponibilidad para encuestas. Lopez (2015) señala que la muestra es parte fundamental del estudio pues son los principales actores de la investigación debido a que brindan la información.

Se ha seleccionado solamente a la Facultad de Ciencias Empresariales y se evaluaron tanto los datos descriptivos e inferenciales de las variables y dimensiones respectivamente.

El tipo de muestreo es no probabilístico a conveniencia del autor, pues se busca a la muestra disponible para realizar la investigación y a la cual se tiene el acceso. Castro et al., (2019) señala que las investigaciones no probabilísticas a conveniencia del autor son aquellas que tienen el acceso total a la población y las que hacen parte del estudio a todos, caracterizándose porque todos pueden ingresar en el estudio.

#### **4.2 Resultados descriptivos**

En la tabla 13, se observa la información sociodemográfica de los 192 participantes, de los tres campus, donde el 54% son varones y el 46% son mujeres. Con respecto a su edad, el

33% tiene entre 30 a 39 años, el 18% tiene entre 40 a 49 años, y el 24% tiene de 50 años más.

Y, por último, también se consultó sobre los años trabajando en la organización, donde el 33% tiene menos de 5 años, el 34% tiene entre 5 a 10 años, el 25% entre 11 a 15 años, el 4% entre 16 a 20 años, y solamente el 3% tiene de 20 años a más.

**Tabla 13**

*Información sociodemográfica*

|                                    | (n=192)          | Frecuencia | %   |
|------------------------------------|------------------|------------|-----|
| Sexo                               | Masculino        | 103        | 54% |
|                                    | Femenino         | 89         | 46% |
| Edad                               | Menos de 30 años | 49         | 25% |
|                                    | De 30 a 39 años  | 63         | 33% |
|                                    | De 40 a 49 años  | 34         | 18% |
|                                    | De 50 años a más | 46         | 24% |
| Años de trabajo en la organización | Menos de 5 años  | 63         | 33% |
|                                    | De 5 a 10 años   | 66         | 34% |
|                                    | De 11 a 15 años  | 49         | 25% |
|                                    | De 16 a 20 años  | 9          | 4%  |
|                                    | De 20 años a más | 6          | 3%  |

En la tabla 14, se observa los resultados descriptivos de los indicadores de la variable GC, donde se presenta el porcentaje de respuestas de cada categoría, también, las medias como media, desviación estándar, asimetría y curtosis, así también como el Alfa de Cronbach de cada dimensión. Donde el promedio de cada respuesta esta los 3, la asimetría es negativa en todos los resultados, lo que da entender que las respuestas están más agrupadas en las categorías de la derecha, en este caso, si el proceso está integrado en la universidad y monitoreado y también en El proceso se ha depurado hasta un nivel de mejor práctica. Así también la Curtosis (C) no se superan los valores de  $\pm 1.5$ , lo que refiere a que no existen datos atípicos, en la distribución de las respuestas. Por último, el Alfa de Cronbach es superior a 0.7, lo que indica que cada dimensión, y como es instrumento son confiables, y tiene una alta consistencia interna.

**Tabla 14**

*Resultados estadísticos de la Gestión del conocimiento*

| Ítem | Los procesos son desorganizados | Los procesos siguen un patrón regular | Los procesos están estandarizados | El proceso está integrado en la universidad y monitoreado | El proceso se ha depurado hasta un nivel de mejor práctica | M    | DE   | As    | C     | $\alpha$ |
|------|---------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---|--|------|------|-------|-------|----------|
| CC1  | 6.0%                            | 20.9%                                 | 20.9%                             | 44.8%   | 7.5%   | 3.27 | 1.07 | -0.49 | -0.64 |          |
| CC2  | 7.5%                            | 17.9%                                 | 25.4%                             | 35.8%   | 13.4%  | 3.30 | 1.14 | -0.37 | -0.65 |          |
| CC3  | 1.5%                            | 28.4%                                 | 17.9%                             | 40.3%   | 11.9%  | 3.33 | 1.06 | -0.16 | -1.12 |          |
| CC4  | 0.0%                            | 14.9%                                 | 34.3%                             | 35.8%   | 14.9%  | 3.51 | 0.93 | -0.02 | -0.80 |          |
| CC5  | 0.0%                            | 22.4%                                 | 29.9%                             | 40.3%   | 7.5%   | 3.33 | 0.91 | -0.09 | -0.94 |          |
| CC6  | 13.4%                           | 17.9%                                 | 26.9%                             | 34.3%   | 7.5%   | 3.04 | 1.17 | -0.32 | -0.83 |          |
| CC7  | 7.5%                            | 11.9%                                 | 40.3%                             | 35.8%   | 4.5%   | 3.18 | 0.97 | -0.58 | 0.11  | 0.948    |
| CC8  | 6.0%                            | 26.9%                                 | 13.4%                             | 40.3%   | 13.4%  | 3.28 | 1.18 | -0.29 | -1.05 |          |
| CC9  | 11.9%                           | 28.4%                                 | 17.9%                             | 32.8%   | 9.0%   | 2.99 | 1.21 | -0.08 | -1.11 |          |
| CC10 | 1.5%                            | 25.4%                                 | 22.4%                             | 37.3%   | 13.4%  | 3.36 | 1.05 | -0.13 | -1.01 |          |
| CC11 | 9.0%                            | 28.4%                                 | 13.4%                             | 31.3%   | 17.9%  | 3.21 | 1.29 | -0.14 | -1.23 |          |
| CC12 | 4.5%                            | 19.4%                                 | 17.9%                             | 43.3%   | 14.9%  | 3.45 | 1.10 | -0.49 | -0.62 |          |
| CC13 | 4.5%                            | 23.9%                                 | 25.4%                             | 31.3%   | 14.9%  | 3.28 | 1.13 | -0.13 | -0.89 |          |
| CC14 | 0.0%                            | 29.9%                                 | 19.4%                             | 35.8%   | 14.9%  | 3.36 | 1.07 | 0.00  | -1.30 |          |
| TA1  | 4.5%                            | 26.9%                                 | 23.9%                             | 34.3%   | 10.4%  | 3.19 | 1.09 | -0.11 | -0.91 |          |
| TA2  | 3.0%                            | 31.3%                                 | 20.9%                             | 38.8%   | 6.0%   | 3.13 | 1.03 | -0.10 | -1.07 |          |
| TA3  | 7.5%                            | 19.4%                                 | 20.9%                             | 32.8%   | 19.4%  | 3.37 | 1.22 | -0.35 | -0.87 |          |
| TA4  | 10.4%                           | 19.4%                                 | 16.4%                             | 40.3%   | 13.4%  | 3.27 | 1.23 | -0.43 | -0.88 |          |
| TA5  | 4.5%                            | 20.9%                                 | 14.9%                             | 43.3%   | 16.4%  | 3.46 | 1.13 | -0.49 | -0.73 |          |
| TA6  | 9.0%                            | 16.4%                                 | 17.9%                             | 46.3%   | 10.4%  | 3.33 | 1.15 | -0.62 | -0.53 | 0.974    |
| TA7  | 4.5%                            | 16.4%                                 | 25.4%                             | 32.8%   | 20.9%  | 3.49 | 1.13 | -0.37 | -0.67 |          |
| TA8  | 4.5%                            | 16.4%                                 | 23.9%                             | 34.3%   | 20.9%  | 3.51 | 1.13 | -0.41 | -0.65 |          |
| TA9  | 6.0%                            | 11.9%                                 | 29.9%                             | 29.9%   | 22.4%  | 3.51 | 1.15 | -0.42 | -0.49 |          |
| TA10 | 6.0%                            | 19.4%                                 | 20.9%                             | 35.8%   | 17.9%  | 3.40 | 1.17 | -0.38 | -0.78 |          |
| TA11 | 4.5%                            | 20.9%                                 | 16.4%                             | 35.8%   | 22.4%  | 3.51 | 1.19 | -0.41 | -0.89 |          |
| AU1  | 0.0%                            | 22.4%                                 | 19.4%                             | 44.8%   | 13.4%  | 3.49 | 0.99 | -0.27 | -1.01 |          |
| AU2  | 0.0%                            | 20.9%                                 | 20.9%                             | 40.3%   | 17.9%  | 3.55 | 1.02 | -0.23 | -1.04 |          |
| AU3  | 7.5%                            | 19.4%                                 | 16.4%                             | 35.8%   | 20.9%  | 3.43 | 1.23 | -0.44 | -0.87 |          |
| AU4  | 0.0%                            | 20.9%                                 | 23.9%                             | 31.3%   | 23.9%  | 3.58 | 1.08 | -0.14 | -1.22 |          |
| AU5  | 1.5%                            | 19.4%                                 | 25.4%                             | 34.3%   | 19.4%  | 3.51 | 1.06 | -0.21 | -0.89 |          |
| AU6  | 6.0%                            | 17.9%                                 | 19.4%                             | 38.8%   | 17.9%  | 3.45 | 1.16 | -0.47 | -0.66 |          |
| AU7  | 0.0%                            | 16.4%                                 | 23.9%                             | 46.3%   | 13.4%  | 3.57 | 0.92 | -0.32 | -0.71 |          |
| AU8  | 11.9%                           | 10.4%                                 | 13.4%                             | 53.7%   | 10.4%  | 3.40 | 1.18 | -0.90 | -0.21 | 0.980    |
| AU9  | 7.5%                            | 25.4%                                 | 11.9%                             | 44.8%   | 10.4%  | 3.25 | 1.17 | -0.40 | -0.98 |          |
| AU10 | 1.5%                            | 28.4%                                 | 10.4%                             | 47.8%   | 11.9%  | 3.40 | 1.07 | -0.35 | -1.10 |          |
| AU11 | 7.5%                            | 16.4%                                 | 22.4%                             | 43.3%   | 10.4%  | 3.33 | 1.11 | -0.55 | -0.46 |          |
| AU12 | 6.0%                            | 31.3%                                 | 20.9%                             | 35.8%   | 6.0%   | 3.04 | 1.08 | -0.09 | -1.02 |          |
| AU13 | 7.5%                            | 25.4%                                 | 10.4%                             | 34.3%   | 22.4%  | 3.39 | 1.29 | -0.33 | -1.16 |          |
| AU14 | 7.5%                            | 19.4%                                 | 10.4%                             | 38.8%   | 23.9%  | 3.52 | 1.26 | -0.57 | -0.83 |          |
| AU15 | 6.0%                            | 22.4%                                 | 9.0%                              | 32.8%   | 29.9%  | 3.58 | 1.29 | -0.51 | -1.04 |          |
| AU16 | 7.5%                            | 19.4%                                 | 16.4%                             | 31.3%   | 25.4%  | 3.48 | 1.27 | -0.43 | -0.96 |          |

$\alpha=0.987$  M: Media, DE: Desviación estándar, As: Asimetría, C: Curtosis.

En la tabla 15, se observa los resultados descriptivos de los indicadores de la variable CI. Donde se presenta el porcentaje de respuestas de cada categoría, también, las medias como media, desviación estándar, asimetría y curtosis, así también como el Alfa de Cronbach de cada dimensión. Donde el promedio de cada respuesta esta los 3, la asimetría es negativa en todos los resultados, lo que da entender que las respuestas están más agrupadas en las categorías de la derecha, en este caso, si el proceso está integrado en la universidad y monitoreado y también en El proceso se ha depurado hasta un nivel de mejor práctica. Así también, la curtosis (C) no se superan los valores de  $\pm 1.5$ , lo que refiere a que no existen datos atípicos, en la distribución de las respuestas. Por último, el Alfa de Cronbach es superior a 0.7, lo que indica que cada dimensión, y como es instrumento son confiables, y tiene una alta consistencia interna.

**Tabla 15**

*Resultados estadísticos del Capital intelectual*

| Ítem | Muy malo | Malo | Indiferente | Bueno | Muy bueno | M    | DE   | As    | C    | $\alpha$ |
|------|----------|------|-------------|-------|-----------|------|------|-------|------|----------|
| CH1  | 0.0%     | 1.5% | 1.5%        | 80.6% | 16.4%     | 4.12 | 0.48 | -0.50 | 5.92 | 0.951    |
| CH2  | 0.0%     | 1.5% | 16.4%       | 55.2% | 26.9%     | 4.07 | 0.70 | -0.37 | 0.01 |          |
| CH3  | 0.0%     | 1.5% | 13.4%       | 67.2% | 17.9%     | 4.01 | 0.62 | -0.41 | 1.18 |          |
| CH4  | 0.0%     | 1.5% | 10.4%       | 65.7% | 22.4%     | 4.09 | 0.62 | -0.45 | 1.23 |          |
| CH5  | 0.0%     | 1.5% | 22.4%       | 59.7% | 16.4%     | 3.91 | 0.67 | -0.21 | 0.12 |          |
| CH6  | 0.0%     | 1.5% | 19.4%       | 68.7% | 10.4%     | 3.88 | 0.59 | -0.43 | 1.12 |          |
| CH7  | 0.0%     | 1.5% | 13.4%       | 64.2% | 20.9%     | 4.04 | 0.64 | -0.40 | 0.85 |          |
| CE1  | 0.0%     | 1.5% | 10.4%       | 65.7% | 22.4%     | 4.09 | 0.62 | -0.45 | 1.23 | 0.974    |
| CE2  | 0.0%     | 6.0% | 7.5%        | 62.7% | 23.9%     | 4.04 | 0.75 | -0.97 | 1.40 |          |
| CE3  | 0.0%     | 1.5% | 13.4%       | 53.7% | 31.3%     | 4.15 | 0.70 | -0.49 | 0.15 |          |
| CE4  | 0.0%     | 3.0% | 9.0%        | 62.7% | 25.4%     | 4.10 | 0.68 | -0.73 | 1.52 |          |
| CE5  | 0.0%     | 6.0% | 16.4%       | 58.2% | 19.4%     | 3.91 | 0.77 | -0.65 | 0.53 |          |
| CE6  | 0.0%     | 7.5% | 13.4%       | 61.2% | 17.9%     | 3.90 | 0.78 | -0.80 | 0.79 |          |
| CE7  | 0.0%     | 4.5% | 11.9%       | 65.7% | 17.9%     | 3.97 | 0.70 | -0.80 | 1.52 |          |
| CE8  | 0.0%     | 6.0% | 9.0%        | 67.2% | 17.9%     | 3.97 | 0.72 | -0.97 | 1.82 |          |
| CE9  | 0.0%     | 7.5% | 9.0%        | 64.2% | 19.4%     | 3.96 | 0.77 | -0.96 | 1.34 |          |
| CE10 | 0.0%     | 3.0% | 6.0%        | 67.2% | 23.9%     | 4.12 | 0.64 | -0.82 | 1.42 |          |
| CE11 | 0.0%     | 9.0% | 7.5%        | 64.2% | 19.4%     | 3.94 | 0.80 | -1.01 | 1.22 |          |
| CE12 | 0.0%     | 7.5% | 13.4%       | 62.7% | 16.4%     | 3.88 | 0.77 | -0.82 | 0.90 |          |
| CE13 | 1.5%     | 4.5% | 14.9%       | 55.2% | 23.9%     | 3.96 | 0.84 | -1.01 | 1.71 |          |
| CE14 | 1.5%     | 4.5% | 14.9%       | 59.7% | 19.4%     | 3.91 | 0.81 | -1.06 | 1.10 |          |
| CE15 | 0.0%     | 1.5% | 10.4%       | 64.2% | 23.9%     | 4.10 | 0.63 | -0.45 | 1.08 |          |
| CE16 | 0.0%     | 3.0% | 17.9%       | 64.2% | 14.9%     | 3.91 | 0.67 | -0.53 | 0.94 |          |

|      |      |      |       |       |       |      |      |       |       |       |
|------|------|------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|
| CR1  | 1.5% | 6.0% | 22.4% | 53.7% | 16.4% | 3.78 | 0.85 | -0.77 | 0.98  |       |
| CR2  | 0.0% | 1.5% | 16.4% | 67.2% | 14.9% | 3.96 | 0.61 | -0.38 | 1.03  |       |
| CR3  | 0.0% | 1.5% | 25.4% | 52.2% | 20.9% | 3.93 | 0.72 | -0.13 | -0.44 |       |
| CR4  | 0.0% | 6.0% | 22.4% | 52.2% | 19.4% | 3.85 | 0.80 | -0.45 | -0.04 |       |
| CR5  | 0.0% | 4.5% | 11.9% | 61.2% | 22.4% | 4.01 | 0.73 | -0.75 | 1.11  |       |
| CR6  | 0.0% | 1.5% | 16.4% | 62.7% | 19.4% | 4.00 | 0.65 | -0.34 | 0.55  |       |
| CR7  | 0.0% | 6.0% | 25.4% | 50.7% | 17.9% | 3.81 | 0.80 | -0.36 | -0.17 | 0.966 |
| CR8  | 0.0% | 3.0% | 11.9% | 65.7% | 19.4% | 4.01 | 0.66 | -0.66 | 1.48  |       |
| CR9  | 0.0% | 1.5% | 11.9% | 64.2% | 22.4% | 4.07 | 0.64 | -0.43 | 0.96  |       |
| CR10 | 0.0% | 1.5% | 13.4% | 59.7% | 25.4% | 4.09 | 0.67 | -0.42 | 0.48  |       |
| CR11 | 0.0% | 6.0% | 10.4% | 58.2% | 25.4% | 4.03 | 0.78 | -0.85 | 0.97  |       |
| CR12 | 0.0% | 6.0% | 19.4% | 47.8% | 26.9% | 3.96 | 0.84 | -0.54 | -0.16 |       |
| CR13 | 0.0% | 3.0% | 11.9% | 68.7% | 16.4% | 3.99 | 0.64 | -0.70 | 1.85  |       |
| CT1  | 0.0% | 6.0% | 20.9% | 44.8% | 28.4% | 3.96 | 0.86 | -0.50 | -0.33 |       |
| CT2  | 0.0% | 6.0% | 17.9% | 55.2% | 20.9% | 3.91 | 0.79 | -0.59 | 0.28  |       |
| CT3  | 0.0% | 6.0% | 19.4% | 50.7% | 23.9% | 3.93 | 0.82 | -0.53 | -0.03 | 0.942 |
| CT4  | 0.0% | 0.0% | 14.9% | 58.2% | 26.9% | 4.12 | 0.64 | -0.11 | -0.52 |       |
| CT5  | 4.5% | 1.5% | 13.4% | 67.2% | 13.4% | 3.84 | 0.85 | -1.69 | 1.20  |       |

$\alpha=0.986$  M: Media, DE: Desviación estándar, As: Asimetría, C: Curtosis.

En la tabla 16, se presenta el resumen descriptivo de la variable GC y sus dimensiones. Donde el promedio de la gestión del conocimiento es 138.04 con una desviación de 37.513. En la primera dimensión, la Creación del conocimiento, tiene un promedio de 45.88 con una desviación estándar de 11.858, en la segunda dimensión, la Transferencia y almacenamiento tiene un promedio de 37.18, con desviación estándar de 11.232, y por último la dimensión Aplicación y uso tuvo un promedio de 54.99 con una desviación estándar 16.058. El resultado de la asimetría y la curtosis, tienen valores entre -1.5 a 1.5, por lo que se estima que tanto la variable como las dimensiones no tiene valores atípicos.

**Tabla 16**

*Resumen descriptivo de la variable Gestión del conocimiento y sus dimensiones*

|                                | Media  | DE     | Asimetría | Curtosis |
|--------------------------------|--------|--------|-----------|----------|
| Gestión del conocimiento       | 138.04 | 37.513 | -0.513    | -0.838   |
| Creación del conocimiento      | 45.88  | 11.858 | -0.471    | -0.607   |
| Transferencia y almacenamiento | 37.18  | 11.232 | -0.432    | -0.711   |

|                  |       |        |        |        |
|------------------|-------|--------|--------|--------|
| Aplicación y uso | 54.99 | 16.058 | -0.434 | -1.148 |
|------------------|-------|--------|--------|--------|

En la tabla 17, se presenta el resumen descriptivo de la variable CI y sus dimensiones. Donde el promedio del CI es 163.27 con una desviación de 23-586. En la primera dimensión, el Capital humano, tiene un promedio de 28.13, con una desviación estándar de 3.813, en la segunda dimensión, Capital estructural tiene un promedio de 63.91, con desviación estándar de 9.913, la tercera dimensión Capital relacional, obtuvo un promedio de 51.48 con una desviación estándar de 7.953 y por último la dimensión Capital tecnológico, tuvo un promedio de 19.75 con una desviación estándar 3.586. El resultado de la asimetría y la curtosis, tienen valores entre -1.5 a 1.5, por lo que se estima que tanto la variable como las dimensiones no tiene valores atípicos.

**Tabla 17**

*Resumen descriptivo de la variable Capital intelectual y sus dimensiones*

|                     | Media  | DE     | Asimetría | Curtosis |
|---------------------|--------|--------|-----------|----------|
| Capital intelectual | 163.27 | 23.586 | -0.589    | 0.525    |
| Capital humano      | 28.13  | 3.813  | -0.522    | 2.153    |
| Capital estructural | 63.91  | 9.913  | -0.770    | 0.771    |
| Capital relacional  | 51.48  | 7.953  | -0.587    | 0.712    |
| Capital tecnológico | 19.75  | 3.586  | -0.632    | 0.079    |

En la tabla 18, se presenta la Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, la cual es la indicada para muestra grandes. El resultado del p valor tanto en las variables y sus respectivas dimensiones son menores a 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo que indica que la distribución de los datos no es normal, por lo tanto, se utilizó pruebas no paramétricas para poder realizar las diferencias significativas, tanto como la prueba de Wilcoxon, u de Mann-Whitney y también Kruskal Wallis.

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad*

|                    |
|--------------------|
| Kolmogorov-Smirnov |
|--------------------|

|                                | Estadístico | gl  | p valor |
|--------------------------------|-------------|-----|---------|
| Gestión del conocimiento       | 0.136       | 192 | 0.004   |
| Creación del conocimiento      | 0.115       | 192 | 0.029   |
| Transferencia y almacenamiento | 0.146       | 192 | 0.001   |
| Aplicación y uso               | 0.205       | 192 | 0.000   |
| Capital intelectual            | 0.195       | 192 | 0.000   |
| Capital humano                 | 0.232       | 192 | 0.000   |
| Capital estructural            | 0.182       | 192 | 0.000   |
| Capital relacional             | 0.168       | 192 | 0.000   |
| Capital tecnológico            | 0.245       | 192 | 0.000   |

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

Existen diferencias en cuanto la GC y el CI según edad, sexo y tiempo de servicio en los docentes de la Universidad Peruana Unión, 2022.

En la tabla 19, se presenta el resultado de las diferencias significativas de la GC y el CI según edad, sexo y tiempo. Donde el resultado con la primera variable que es la GC, no existe una diferencia significativa ( $p > 0.05$ ), con respecto a la edad tampoco se encontró una diferencia significativa ( $p > 0.05$ ), y con los años trabajando en la organización no se encontró diferencia significativa ( $p > 0.05$ ). Por otro lado, con el CI, con el sexo no se encontró una diferencia significativa ( $p > 0.05$ ), sin embargo, con la edad, si se encontró una diferencia significativa ( $p < 0.05$ ), donde los de menor edad tuvieron mejor promedio en el CI, y referente a los años de trabajo en la organización también se encontró diferencias significativas ( $p < 0.05$ ), donde los que tienen entre 5 a 10 años, tiene menor puntaje promedio.

**Tabla 19**

*Diferencias significativas de la Gestión del conocimiento y el capital intelectual según edad, sexo y tiempo*

| (n=192) |                  | Gestión del conocimiento | Capital intelectual |
|---------|------------------|--------------------------|---------------------|
| Sexo    | Masculino        | -1.221                   | -0.41               |
|         | Femenino         | p=0.222                  | p=0.682             |
| Edad    | Menos de 30 años |                          |                     |

|                                    |                  |         |         |
|------------------------------------|------------------|---------|---------|
| Años de trabajo en la organización | De 30 a 39 años  |         |         |
|                                    | De 40 a 49 años  | 4.270   | 7.541   |
|                                    | De 50 años a más | p=0.234 | p=0.048 |
|                                    | Menos de 5 años  |         |         |
|                                    | De 5 a 10 años   |         |         |
|                                    | De 11 a 15 años  | 6.512   | 15.098  |
|                                    | De 16 a 20 años  | p=0.164 | p=0.005 |
|                                    | De 20 años a más |         |         |

### Hipótesis específica 1

Existen diferencias en cuanto a creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

En la tabla 20, se presenta las diferencias significativas en cuanto a creación (aprendizaje organizativo), donde la diferencia en el sexo, edad y años de trabajo en la organización no fueron significativos con un resultado de -0.945, 4.572 y 5.858 respectivamente y un p valor mayor a 05 ( $p > 0.05$ ). Por lo que se estima que las puntuaciones son muy similares.

**Tabla 20**

*Diferencias significativas en cuanto a creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo*

|                                    | (n=192)          | Creación (aprendizaje organizativo) |
|------------------------------------|------------------|-------------------------------------|
| Sexo                               | Masculino        | -0.945                              |
|                                    | Femenino         | p=0.345                             |
| Edad                               | Menos de 30 años |                                     |
|                                    | De 30 a 39 años  | 4.572                               |
|                                    | De 40 a 49 años  | p=0.206                             |
|                                    | De 50 años a más |                                     |
| Años de trabajo en la organización | Menos de 5 años  |                                     |
|                                    | De 5 a 10 años   |                                     |
|                                    | De 11 a 15 años  | 5.858                               |
|                                    | De 16 a 20 años  | p=0.211                             |
|                                    | De 20 años a más |                                     |

### Hipótesis específica 2

Existen diferencias en cuanto a transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

En la tabla 21, se presenta las diferencias significativas en cuanto a la transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo), donde la diferencia en el sexo, edad y años de trabajo en la organización no fueron significativos con un resultado de -1.770, 3.885 y 7.042 respectivamente y un p valor mayor a 05 ( $p>0.05$ ). Por lo que se estima que las puntuaciones son muy similares.

**Tabla 21**

*Diferencias significativas en cuanto a transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio*

|                                    | (n=192)          | Transferencia y almacenamiento |
|------------------------------------|------------------|--------------------------------|
| Sexo                               | Masculino        | -1.770                         |
|                                    | Femenino         | p=0.077                        |
| Edad                               | Menos de 30 años |                                |
|                                    | De 30 a 39 años  | 3.885                          |
|                                    | De 40 a 49 años  | p=0.274                        |
|                                    | De 50 años a más |                                |
| Años de trabajo en la organización | Menos de 5 años  |                                |
|                                    | De 5 a 10 años   |                                |
|                                    | De 11 a 15 años  | 7.042                          |
|                                    | De 16 a 20 años  | p=0.134                        |
|                                    | De 20 años a más |                                |

### **Hipótesis específica 3**

Existen diferencias en cuanto a aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

En la tabla 22, se presenta las diferencias significativas en cuanto a la aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje), donde la diferencia en el sexo, edad y años de trabajo en la organización no fueron significativos con un resultado de -0.833, 1.512 y 6.858 respectivamente y un p valor mayor a 05 ( $p>0.05$ ). Por lo que se estima que las puntuaciones son muy similares.

**Tabla 22**

*Diferencias significativas en cuanto a aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje) según edad, sexo y tiempo de servicio*

|                                    | (n=192)          | Aplicación y uso del conocimiento |
|------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| Sexo                               | Masculino        | -0.833                            |
|                                    | Femenino         | p=0.405                           |
| Edad                               | Menos de 30 años |                                   |
|                                    | De 30 a 39 años  | 1.512                             |
|                                    | De 40 a 49 años  | p=0.680                           |
|                                    | De 50 años a más |                                   |
| Años de trabajo en la organización | Menos de 5 años  |                                   |
|                                    | De 5 a 10 años   | 6.858                             |
|                                    | De 11 a 15 años  | p=0.144                           |
|                                    | De 16 a 20 años  |                                   |
|                                    | De 20 años a más |                                   |

#### **Hipótesis específica 4**

Existen diferencias en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

En la tabla 23, se presenta las diferencias significativas en cuanto al capital humano, donde la diferencia en el sexo y la edad no fueron significativos con un resultado de -0.800, y 0.516. Mientras que la variable Años de trabajo en la organización es significativo con un resultado de 14.656, con un p valor de 0.005 ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 23**

*Diferencias significativas en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de servicio*

|                                    | (n=192)          | Capital humano |
|------------------------------------|------------------|----------------|
| Sexo                               | Masculino        | -0.800         |
|                                    | Femenino         | p=0.424        |
| Edad                               | Menos de 30 años |                |
|                                    | De 30 a 39 años  | 0.516          |
|                                    | De 40 a 49 años  | p=0.915        |
|                                    | De 50 años a más |                |
| Años de trabajo en la organización | Menos de 5 años  |                |
|                                    | De 5 a 10 años   | 14.656         |
|                                    | De 11 a 15 años  | p=0.005        |
|                                    | De 16 a 20 años  |                |
|                                    | De 20 años a más |                |

#### **Hipótesis específica 5**

Existen diferencias en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

En la tabla 24, se presenta las diferencias significativas en cuanto al capital estructural, donde la diferencia en el sexo y la edad no fueron significativos con un resultado de -0.906, y 5.498. Mientras que la variable Años de trabajo en la organización es significativo con un resultado de 14.200, con un p valor de 0.007 ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 24**

*Diferencias significativas en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo de servicio*

|                                    | (n=192)          | Capital estructural |
|------------------------------------|------------------|---------------------|
| Sexo                               | Masculino        | -0.906              |
|                                    | Femenino         | p=0.365             |
| Edad                               | Menos de 30 años |                     |
|                                    | De 30 a 39 años  | 5.498               |
|                                    | De 40 a 49 años  | p=0.139             |
|                                    | De 50 años a más |                     |
| Años de trabajo en la organización | Menos de 5 años  |                     |
|                                    | De 5 a 10 años   | 14.200              |
|                                    | De 11 a 15 años  | p=0.007             |
|                                    | De 16 a 20 años  |                     |
|                                    | De 20 años a más |                     |

### **Hipótesis específica 6**

Existen diferencias en cuanto a capital relacional según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

En la tabla 25, se presenta las diferencias significativas en cuanto al capital relacional, donde la diferencia en el sexo no es significativa, con un resultado de -1.017. Mientras que la variable Edad y Años de trabajo en la organización son significativos con un resultado de 10.669, y 8.794, respectivamente con un p valor menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 25**

*Diferencias significativas en cuanto a capital relacional según edad, sexo y tiempo de servicio*

|  | (n=192) | Capital relacional |
|--|---------|--------------------|
|--|---------|--------------------|

|                                    |                  |         |
|------------------------------------|------------------|---------|
| Sexo                               | Masculino        | -1.017  |
|                                    | Femenino         | p=0.309 |
| Edad                               | Menos de 30 años |         |
|                                    | De 30 a 39 años  | 10.669  |
|                                    | De 40 a 49 años  | p=0.014 |
|                                    | De 50 años a más |         |
| Años de trabajo en la organización | Menos de 5 años  |         |
|                                    | De 5 a 10 años   | 8.794   |
|                                    | De 11 a 15 años  | p=0.046 |
|                                    | De 16 a 20 años  |         |
|                                    | De 20 años a más |         |

### Hipótesis específica 7

Existen diferencias en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.

En la tabla 26, se presenta las diferencias significativas en cuanto al capital tecnológico, donde la diferencia en el sexo no es significativa, con un resultado de -0.947. Mientras que la variable Edad y Años de trabajo en la organización son significativos con un resultado de 7.427, y 10.176, respectivamente con un p valor menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 26**

*Diferencias significativas en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo de servicio*

|                                    | (n=192)          | Capital tecnológico |
|------------------------------------|------------------|---------------------|
| Sexo                               | Masculino        | -0.947              |
|                                    | Femenino         | p=0.344             |
| Edad                               | Menos de 30 años |                     |
|                                    | De 30 a 39 años  | 7.427               |
|                                    | De 40 a 49 años  | p=0.048             |
|                                    | De 50 años a más |                     |
| Años de trabajo en la organización | Menos de 5 años  |                     |
|                                    | De 5 a 10 años   | 10.176              |
|                                    | De 11 a 15 años  | p=0.038             |
|                                    | De 16 a 20 años  |                     |
|                                    | De 20 años a más |                     |

## Capítulo V

### Discusión e implicaciones, conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Discusión e implicaciones

Como primer resultado se tiene que dentro de la muestra de estudio basado en la GC no existen diferencias significativas respecto a los datos sociodemográficos (edad, sexo y tiempo), pues con los tres indicadores se encontró un  $p$  valor  $>0.05$ . Asimismo, con la variable el CI, con el sexo no se encontró una diferencia significativa ( $p>0.05$ ), sin embargo, con la edad, si se encontró una diferencia significativa ( $p<0.05$ ), donde los de menor edad tuvieron mejor promedio en el CI, y referente a los años de trabajo en la organización también se encontró diferencias significativas ( $p<0.05$ ), donde los que tienen entre 5 a 10 años, tiene menor puntaje promedio. Estos resultados han demostrado que mientras la universidad gestione eficientemente la gestión del conocimiento los datos sociodemográficos no cambian su estado, mientras que en el capital intelectual si es importante tanto en la edad como en los años de experiencia que tiene el trabajador. Esta es una realidad que también la muestra Perez (2016), pues considera que dentro de los servicios educativos que la instituciones brindan el personal docente es muy importante pero más la gestión del conocimiento que se le brinde, sin embargo mucho de ellos no comprenden lo aprendido y mucho menos aplican, en su estudio manifestó que de un taller desarrollado el 65% comprendido y el 35% no sintió la productividad del conocimiento en ellos, por eso manifestó que es importante hacer un seguimiento debido, a aquellas actividades que buscan fortalecer el conocimiento de los docentes, así como también ejecutar acciones de temas que refuercen el conocimiento del profesor. Es así también que (Requena, 2017) menciona que en la aplicación del conocimiento recién podemos medir una buena GC, es por eso que no basta con solo brindar las herramientas si no también como empresa evaluar que las estén usando, y

de esa forma si sea una inversión y no un gasto, considerando que para tener una eficiente GC y CI humano se deben considerar las características sociodemográficas del trabajador.

Continuando con los resultados, se evidenció diferencias significativas en cuanto a creación (aprendizaje organizativo), donde la diferencia en el sexo, edad y años de trabajo en la organización no fueron significativos con un resultado de -0.945, 4.572 y 5.858 respectivamente y un p valor mayor a 05 ( $p > 0.05$ ); es decir, no existen diferencias significativas cuando se observa el aprendizaje organizativo, esta dimensión involucra aquellas actividades y estrategias que arma el propio trabajador con las posibilidades que le brinda su centro de trabajo, los resultados han demostrado que la edad, el sexo y los años de trabajo no impiden o alteran que ellos puedan tener un aprendizaje organizativo eficaz. Este resultado viene a ser sustentado por De La Torre & Suárez, (2016) quien señala que dentro de las instituciones se debe mantener el trabajo en equipo, y la comunicación para poder tener un mejor capital intelectual y de esa forma todos los trabajadores puede capacitarse entre ellos de lo aprendido, es por ello que menciona también que los aspectos que hacen que el capital intelectual se bajo es la falta de comunicación y el temor del docente al pedirle a su empleador que lo capacite, menciona que el 90% de trabajadores está dispuesto a recibir las capacitaciones necesarias para mejorar y que a su vez podrían compartir lo aprendido con su grupo, pero que no podrán decir directamente que tienen la necesidad de aprender, además de que la edad no es impedimento para su aprendizaje y mucho menos se hace distinción en referente al sexo. Levina et ál. (2019) manifestó que el CI se considera desde el punto de vista de los recursos organizativos que determinan el costo del producto final, la calidad de la educación y la posición competitiva de la Universidad, y de esa forma es importante que por lo menos el 50% de los docentes de una institución puedan manejar de manera eficaz esta variable.

Se demostró la existencia o no de las diferencias significativas en cuanto a la transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo), donde la diferencia en el sexo, edad y años de trabajo en la organización no fueron significativos con un resultado de -1.770, 3.885 y 7.042 respectivamente y un p valor mayor a 05 ( $p>0.05$ ). Por lo que se estima transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo), tampoco tiene diferencias significativas en cuanto a la edad, sexo y años de trabajo, se puede comprender que los docentes que trabajan dentro de la universidad no mantienen límites respecto a sus características sociodemográficas, solamente desarrollan su trabajo y gestionan su conocimiento organizativo de manera correcta. Dichas características también son reflejadas en los estudios de Perez (2016), quien menciona que bajo un Rho de Spearman de 0,582 existe una relación muy significativa del conocimiento organizativo y los datos sociodemográficos, sin embargo comprende que no todas las poblaciones tienen el mismo resultado. Mendoza (2019), quien mencionó que en su estudio la gestión del conocimiento tenía una influencia significativa con un P valor  $< 0.05$ , ambos estudios reforzando la idea de la presente investigación manifiestan que la gestión del conocimiento es propia de la empresa pero que tiene mucho que ver el empeño que le preste el trabajador para aprovechar estas herramientas, es allí donde se nota que si existiera una buena gestión del conocimiento habría un buen capital intelectual.

Al respecto, se presenta las diferencias significativas en cuanto a la aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje), donde la diferencia en el sexo, edad y años de trabajo en la organización no fueron significativos con un resultado de -0.833, 1.512 y 6.858 respectivamente y un p valor mayor a 05 ( $p>0.05$ ). Por lo que se estima que las puntuaciones son muy similares. Otra de las dimensiones que no es afectada ni variada por los datos sociodemográficos. Al respecto, Sanz (2017), en su estudio, menciona que no existe en la organización un enfoque centrado en la gestión del conocimiento, por lo que sería crear

un orden adecuado relacionado con las áreas de trabajo y asociado con los resultados utilizados en los procesos de aprendizaje para potenciar los procesos de gestión del conocimiento, pues se considera importante que la gestión del conocimiento se enfatice en el capital humano de la empresa, a su vez encontró un resultado de relacionamiento entre las variables, lo mismo que Salgado et al., (2017) quien demostró la existencia de relación entre aplicación y uso del conocimiento y capital humano y las características de sus trabajadores.

Otro de los objetivos plasmados en la investigación fue determinar si había diferencias significativas en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022. Donde la diferencia en el sexo y la edad no fueron significativos con un resultado de -0.800, y 0.516. Mientras que la variable Años de trabajo en la organización es significativo con un resultado de 14.656, con un p valor de 0.005 ( $p < 0.05$ ). Considerando así que el capital humano no es afectado ni variado en base al sexo y la edad, pues se considera que los docentes son los suficientemente preparados y además cumplen con los estándares para cumplir con sus labores, sin embargo uno de los indicadores que si hace que existan diferencias son los años de trabajo dentro de la organización, y es muy cierto dicha afirmación pues los docentes con más tiempo dentro de la universidad, tiene altos niveles de capital intelectual brindado por la misma institución, Los estudios que tienen similar resultado y encontraron relación son los de Passailaigue et al., (2017); (Toala-Sánchez et al., 2017) quienes encontraron relación con un P valor  $0 < 0.05$ , aceptando la hipótesis alterna que plantearon en sus estudios, sustento necesario para el resultado de la presente, vale enfatizar que cada resultado es distinto puesto que se hacen en diferentes realidades, así mismo señala que muchas de las veces un trabajador con experiencia es aquel que desarrolla de forma eficiente su CI.

Como resultado del objetivo determinar si existen diferencias en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la UPeU para el año 2022.

Se encontró que, en cuanto al capital estructural, donde la diferencia en el sexo y la edad no fueron significativos con un resultado de -0.906, y 5.498. Mientras que la variable Años de trabajo en la organización es significativo con un resultado de 14.200, con un p valor de 0.007 ( $p < 0.05$ ), indicándose al igual que el resultado anterior que la única implicancia o indicador que modifica su estado es el indicador años de trabajo en la organización. Para poder respaldar este resultado se tiene el estudio de Levina et al., (2019); González-Rodríguez et al., (2018) y Perez, (2016), quienes han enfatizado que existe relación con un Rho de Spearman cercano al valor de 1 lo que indica asociación entre ellas, al respecto de este resultado se entiende que la universidad peruana unión debe enfocarse en reforzar su GC y evaluar de mejor forma su CI y como se refleja en los docentes.

Se presenta las diferencias significativas en cuanto al capital relacional, donde la diferencia en el sexo no es significativa, con un resultado de -1.017. Mientras que la variable Edad y Años de trabajo en la organización son significativos con un resultado de 10.669, y 8.794, respectivamente con un p valor menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), señalando así que los docentes tienden a tener un grado de capital relacional basado en su edad y sus años de trabajo, se considera esto verídico pues un trabajador con más años, tiende a tener un mejor relacionamiento incluso con sus compañeros de trabajo. Como lo manifiesta Valente & Soto (2007), para que la vinculación con la sociedad se dé se puede empezar por la prestación de servicios especializados y programas de capacitación. En esa misma línea, se puede dar contratos sobre consultorías y asistencia técnica sobre las áreas en las que la universidad se encuentre especializada. Es importante puntualizar que la vinculación social se encuentra asociada al compromiso que mantiene una institución frente a la búsqueda de resolución de los problemas de la sociedad. Según Bueno (2003), “en la economía interconectada actual, resulta necesario contrastar los resultados de los indicadores con las mediciones de otras empresas que se encuentren dentro del mismo sector, para intentar normalizar las áreas de

evaluación” (pág. 33). Las instituciones, al emprender una relación ecológica con la sociedad, asumen una responsabilidad social, lo cual plantea la necesidad de vincularse a ella, para conocer sus requerimientos y satisfacer las necesidades a corto, mediano y largo plazo (Castro et al., 2019).

Y, por último, se buscó conocer, si hay diferencias en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022, donde la diferencia en el sexo no es significativa, con un resultado de -0.947. Mientras que la variable Edad y Años de trabajo en la organización son significativos con un resultado de 7.427, y 10.176, respectivamente con un p valor menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ). Considerando de esa forma que el sexo de los docentes no define su conocimiento tecnológico, sin embargo, si la edad y los años de trabajo en la institución. Respecto a la edad involucra, la generación de nuevas ideas con ideas ya existentes dentro de un continuo mejoramiento y perfección de las técnicas, pasos, procedimientos e instrumentos necesarios para cumplir con las operaciones, además al paso de los años, se muestra una generación más avanzada en tecnología (Castro et al., 2019). Otra particularidad es el tiempo de servicio o trabajo donde a partir del capital intelectual revelan las estrechas y constantes relaciones que las empresas de servicios profesionales deben tener con sus trabajadores, para mejorar sus capacidades de adaptación y su desarrollo (Medina et al., 2007). Es importante tener en cuenta para los directivos de empresas de servicios profesionales interesados en potenciar la actividad innovadora de sus empresas, pues no todos los elementos del capital relacional tienen la misma repercusión sobre los resultados; sin embargo, es un hecho que a mayor tiempo de trabajo, se utiliza la tecnología adecuada para el desarrollo de las actividades.

## **5.2 Conclusiones**

Se ha demostrado en los resultados que no existen diferencias significativas que impliquen un cambio en la GC respecto a los datos sociodemográficos (sexo, edad y años de

trabajo), mientras que respecto al capital intelectual no existen diferencias significativas con los datos sociodemográficos (sexo, edad), pero si existe diferencias significativas con el datos sociodemográfico (años de trabajo en la organización), considerando de esa forma que CI que muestra el trabajador en gran parte se determina por la cantidad de años que va trabajando para la universidad.

Así también, se ha demostrado que no existen diferencias significativas entre creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad, considerándose de esa forma que los datos sociodemográficos, no alteran o modifican el comportamiento de creación en el aprendizaje organizativo de su labor como docentes.

En base al objetivo número tres, se ha demostrado que la transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo), donde la diferencia en el sexo, edad y años de trabajo en la organización no fueron significativos y un p valor mayor a 05 ( $p > 0.05$ ), siendo otra de las dimensiones que no tienen variabilidad, ni alteraciones por los datos sociodemográficos y dentro de la organización se pueden desarrollar de forma general.

Por otra parte, respecto al objetivo número cuatro, se ha demostrado que la aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje), donde la diferencia en el sexo, edad y años de trabajo en la organización no fueron significativos con un resultado de -0.833, 1.512 y 6.858, respectivamente y un p valor mayor a 05 ( $p > 0.05$ ). Por lo que se estima que las puntuaciones son muy similares, considerando que la organización del aprendizaje no solo se limita a ser modificada por estos datos sociodemográficos.

Se presenta las diferencias significativas en cuanto al capital estructural, donde la diferencia en el sexo y la edad no fueron significativos con un resultado de -0.906, y 5.498. Mientras que la variable Años de trabajo en la organización es significativo con un resultado

de 14.200, con un p valor de 0.007 ( $p < 0.05$ ). Considerando que el capital estructural es modificado solo por los años de labora que tiene el trabajador.

Se concluye también que, en cuanto al capital humano, donde la diferencia en el sexo y la edad no fueron significativos. Mientras que la variable Años de trabajo en la organización es significativo con un resultado, considerándose que el capital humano que tiene la universidad implica mucho la cantidad de tiempo que estuvieron trabajando dentro como docentes.

En tanto con el capital estructural, donde la diferencia en el sexo y la edad no fueron significativos. Mientras que la variable años de trabajo en la organización es significativo, enfatizándose que al igual que el CI, el capital estructural también se modifica solo por los años de trabajo del docente.

Lo cual es considerado también para el capital relacional el cual solo guarda una diferencia significativa con los datos sociodemográficos, edad y anos de trabajo dentro de la institución. En consecuencia, se manifiesta que el capital relacional por su naturaleza comprende a ser mejor mientras más años de servicio haya tenido el docente.

Y, por último, en cuanto al capital tecnológico, donde la diferencia en el sexo no es significativa. Mientras que la variable edad y años de trabajo en la organización son significativos, respectivamente con un p valor menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ).

### **5.3 Recomendaciones**

La GC y el CI son conceptos muy relacionados que requieren un compromiso y una planificación a largo plazo. Sin embargo, pueden ser una herramienta valiosa para ayudar a la UPeU a mejorar su desempeño en diversas áreas y a cumplir con su misión.

- Se recomienda reforzar la GC con acciones que relacionen la opinión del docente, además considerar las debilidades para seleccionar los puntos donde capacitarlos.

- Involucrar a los miembros de la comunidad universitaria en el proceso de desarrollo de la estrategia de gestión de conocimiento. Esto ayudará a garantizar que la estrategia sea adecuada para las necesidades de la universidad y que sea aceptada por todos los interesados.
- Fomentar la cultura del aprendizaje y el intercambio de conocimiento. Esto puede hacerse a través de programas de capacitación, eventos sociales y oportunidades de colaboración.
- Asimismo, fomentar en la institución la mayor comunicación y confianza, tanto que el docente pueda manifestar en que aspectos siente debilidad y de esa forma reforzar el CI en los docentes de la UPeU.
- Realizar un control de la aplicación sobre las capacitaciones que reciben, mediante la observación en la sesión de clase, asimismo en su plan de estudio
- Para futuras investigaciones se recomienda centrarse en el desarrollo de investigaciones que estudien la inteligencia emocional y las estrategias laborales de los trabajadores, como un reforzamiento a la productividad.

#### **5.4 Limitaciones**

Las limitaciones del presente estudio solo se manifestaron al momento de la realización de la encuesta pues tuvieron que hacerse de manera virtual, por la nueva coyuntura de la pandemia.

#### **5.5 Contribución del estudio**

La GC y CI son factores indispensables para el desarrollo profesional de los docentes, ya que permitirá informar sobre su conocimiento cultural y profesional de una manera más eficaz, además constituirá una evidencia de los valores sobresalientes del personal docente universitario con lo que se contribuyen al capital intelectual.

Lo adquirido sobre la gestión del conocimiento, contribuye al incremento de las ventajas competitivas a través de diversas estrategias donde se encuentren inmersos los docentes universitarios; resaltando el CI de los docentes.

## Referencias bibliográficas

- Agualongo, F. (2015). *Manual de procedimientos para los supermercados “mi caserita” de la ciudad de Ambato provincial de Tungurahua*. 245.
- Aguilar, L., García, G., & Del Villar, V. (2016). Evolución del Capital Intelectual. *ECORFAN - San Juan Del Río Querétaro, 2016*, 41–54.  
[https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/5.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/5.pdf)
- Ambrosio, I. (2018). *Aprendizaje organizacional y compromiso en instituciones educativas públicas de ventanilla*. 126.
- Arambarri, J. (2012). Metodología de Evaluación y Gestión del Conocimiento dinámico por procesos utilizando como soporte TIC el Entorno Colaborativo de Trabajo basado en el modelo de creación de Conocimiento de Nonaka-Takeuchi . Caso de estudio en el área de Gestión de proyect. *Universidad de Córdoba*, 380.
- Arbaiza, L., Lindo, A., Campins, R., & Valverde, M. (2017). La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales. *Universidad ESAN*, 142. [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1214/SGD\\_60.pdf](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1214/SGD_60.pdf)
- Archibold, W., & Escobar, A. (2015). Capital intelectual y gestión del conocimiento en las contralorías territoriales del departamento del atlántico. *Dimensión Empresarial*, 13(January 2017), 133–146. <https://doi.org/10.15665/rde.v13i1.342>
- Badillo, M., Bonilla, M., & Rojas, L. (2017). Modelo sociocultural de gestión del conocimiento para las instituciones de educación superior. *Memoria Del XI Congreso de La Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, 1429–1450.  
[https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=aqpI\\_FIAAAAJ&citation\\_for\\_view=aqpI\\_FIAAAAJ:qxL8FJ1GzNcC](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=aqpI_FIAAAAJ&citation_for_view=aqpI_FIAAAAJ:qxL8FJ1GzNcC)
- Behar, D. S. (2010). Introducción a la Metodología de la Investigación. *Shalom*, 1(978-959-212-783-7), 1–94. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Borrás, F., Ruso, F., & Campos, L. (2012). VALORACIÓN DEL CAPITAL INTELLECTUAL: PROPUESTAS Y RETOS \* Evaluation of intellectual capital: proposals and challenges. *Trim*, 4(2012), 5–14.  
[https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok\\_es/000/752/752578.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20220731%2F%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20220731T011156Z&X-Amz-SignedHeaders=ho](https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/000/752/752578.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20220731%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20220731T011156Z&X-Amz-SignedHeaders=ho)
- Bueno, E. (2011). Modelo Intellectus: Medición y gestión del capital intelectual. *Boletín IADE, Universidad Autónoma de Madrid*, 5(March).  
<https://doi.org/10.1074/jbc.M110.206110>
- C Fiol, M. L. (1985). *organizational learning. The academy of management.*
- Cabrera, E. (2006). Scielo @ Scielo.Sld.Cu. In *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* (Vol. 25, Issue 3, p. 1).
- Cadwalader, E. M. (2011). *PRINCIPIOS DE LA EDUCACIÓN ADVENTISTA EN EL PENSAMIENTO DE ELENA DE WHITE* (universidad Peruana Unión (ed.)). Editorial Universitaria Iberoamericana.
- Calderon Martell, E. (2015). Conocimiento y método. In *Monografias.Com*. Red internacional de investigadores en competitividad.  
<https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/metodos-investigacion/metodos-investigacion.shtml>
- Carvajal, S. (2010). *Factores que influyen en la lealtad de clientes con cuenta corriente en la banca chilena*. 1–292.
- Castañeda, D. (2004). Estado del arte en aprendizaje organizacional a partir de las invest realizadas en fac de psicología, ingeniería y admon de empresas en Bogotá. *Acta*

- Colombiana de Psicología*, 11, 23–33.
- Castañeda, M. (2019). Modelo de Gestión Administrativa para mehiclayo S.A., Chiclayo 2017. *Normas Tributarias*, 52.
- Castellanos, N. (2015). *Gestión del conocimiento, una reflexión*. 1–4.  
file:///D:/DOCUMENTOS 2019/2019 - DOCTORADO/ASESORÍA DE CUNZA/Artículos/gestion-del-conocimiento Nolberta.pdf
- Castro, J., Castellanos, E., Fonseca, L., & Lugo, J. (2019). Una mirada al capital intelectual en universidades públicas. *Revista Científica*, 4(13), 90–113.  
<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.5.90-113>
- Cegarra, J., & Martínez, A. (2018). *Gestión del conocimiento. Una ventaja competitiva* (Alfaomega (ed.)). ESIC EDITORIAL.
- Chávez, A., Rivero-Villar, M., & De La Torre, T. (2014). Análisis del Capital Intelectual usando el Valor Agregado de Mercado en la Bolsa Mexicana de VALores del 2007 al 2013. *Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, 8.  
<https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1263/932>
- Chiavenato, I. (2008). *comportamiento organizacional la dinamica del exito en las organizaciones*.
- Clark, B. R. (2002). Higher Education Management and Policy - Index to Volume 13. *Higher Education Management and Policy*, 14(1), 147–149. <https://doi.org/10.1787/hemp-v14-art8-en>
- Coaguila Gonzales, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. *Universidad Católica San Pablo*, 358.
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). *Gestión del capital intelectual en las IES de la República dominicana*. 1–102.

<https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/2437/PI-0024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Corzo, M., Martini, A., Pellegrini, L., & Paolucci, E. (2003). Technological and Organizational Tools for Knowledge Management : In Search of Configurations. *Small Business Economics*, 21, 397–398.

<https://link.springer.com/article/10.1023/A:1026123322900>

Cuadrado-Barreto, G. (2020). Knowledge management at the university: Questionnaire for institutional assessment. *Revista Iberoamericana de Educacion Superior*, 11(30), 201–218. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2020.30.596>

Cutipa, M. (2016). “Los estados financieros y su influencia en la toma de decisiones de la empresa regional de servicio público de electricidad - Electro Puno S.A.A. períodos 2014 – 2015.” *Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez,”* 111.

De la Rica, E. (n.d.). Gestión del conocimiento , organizaciones inteligentes caminando hacia las. *Dirección General de Educación Superior Tecnológica SEP*, 1–14.

De La Torre, F., & Suárez, F. (2016). Gestión del conocimiento y el capital intelectual : diagnóstico en las Pymes del Ecuador , aplicación del modelo Intellectus Gestión del conocimiento y el capital intelectual : diagnóstico en las Pymes del Ecuador , aplicación del modelo Intellectus. *Valor Agregado*.

<http://valoragregado.ec/articulos/ValorAgregado05 - Art. 3 De La Torre y Suárez - Modelo Intellectus.pdf>

Díaz, L. (2007). *Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia empresas innovadores, productivas y competitivas. Resumen Este artículo fué entregado el 11 de octubre de 2007 y su publicación aprobada por el Comité Editorial el 29 de novimeb.* 61, 30. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495005.pdf>

Edvinsson, L., & Malone, M. (1996). *El capital intelectual Edvinsson.* 22–29.

- Emerson Panchillo, Juleysi Cuivar, J. heredia. (2020). *TESIS Gestión por procesos para mejora de la productividad de la empresa Ingetrafle S.R.L. Lima - 2020.*
- Euroforum 1998, Bueno, E., & Bontis, N. (2003). *Modelo Intelec (Euroforum, 1998). 2004,* 13–31. <http://modgestconocimientopjcb.blogspot.com/2015/10/modelo-intelect-euroforum-1998.html>
- European Commission. (2006). *Reporting Intellectual Capital to Augment Research, Development and Innovation in SMEs.*
- Fernandez, F. (2000). *los campos de accion de la gestion del conocimiento capital humano.*
- Fernandez, J. (2000). *los campos de accion de la gestion del conocimiento capital humano.*
- Ferrer, C. (n.d.). *calidad de informacion financiera y su relevancia para el mercado de valores* (p. <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/5>).
- Flores, M. (2006). *Gerencia del conocimiento y capacidades de innovación en organizaciones empresariales.* 5(12), 73–82.  
<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistagti/article/view/1453/1855>
- Flórez, R. (2010). *Pedagogia Del Conocimiento.Pdf* (p. 360). file:///D:/DOCUMENTOS 2019/2019 - DOCTORADO/ASESORÍA DE CUNZA/Artículos/pedagogia\_del\_conocimiento.pdf
- Flores González, M. E., Hernández Morales, E. R., Piñero M., M. L., & Ramírez Rodríguez, R. (2021). *Gestión del conocimiento en una experiencia curricular de la carrera de administración.* *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(6), 361-375.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.22>
- Franco, L. (2018). *Gestión del conocimiento en la práctica pedagógica.* 1–5. f
- Frank Hernandez, M. L. (2006). *conocimiento organizacional: la gestion de los recursos y el capital humano.* In *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* (Vol. 25, Issue 3, p. 1).

- Galicia, L., Balderrama, J., & Edel, R. (2017). Content validity by experts judgment: Proposal for a virtual tool. *Apertura*, 9(2), 42–53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Garcés, R. (2015). La composición del capital intelectual . Una valoración sociológica. *Acta Universitaria*, February.
- Garcés, R., & Garcés, J. (2015). Diseño y construcción de instrumentos de evaluación de aprendizajes y competencias. (J. Arboleda, Ed.) (Primera ed). Colombia: Editorial Redipe
- García Arzate, J. (2019). *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa Robuspack*. 1–56.
- García Parra, M.; Simo, P.; Sallan, J. M. (2014) La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes Intangible Capital, vol. 2, núm. 3, julio-septiembre, 2006, pp. 277-307 Universitat Politècnica de Catalunya Barcelona, España.
- Garza-Carranza, M. T. la, Balmori-Méndez, E. E. R. &, & Galván-Romero, M. (2013). Estrategias organizacionales en universidades de corte tecnológico para prevenir la deserción estudiantil. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 11(3), 31–57.  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4458063&info=resumen&idioma=ENG>
- Gauchi, V. (2012): Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*, 35, 4, octubre-diciembre, 531-554, 2012 ISSN: 0210-0614.  
doi: 10.3989/redc.2012.4.869
- Gómez-Bayona, L., Moreno-Pérez, G., Becerra, M., & Londoño-Montoya, E. (2016). El docente como gestor del capital relacional : una revisión The teacher as manager of relational capital : a review. *Espacios*, 37(Nº 33).
- Gomez, M. (2006). *introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica*.

- González-Rodríguez, A., Castro-Contreras, P., & Rosales-Rivero, J. (2018). Original LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE GRANMA, A FAVOR DEL DESARROLLO TERRITORIAL. *Olimpia. Revista de La Facultad de Cultura Física de Universidad de Granma*, 15(50), 146–159.  
file:///E:/DOCUMENTOS 2019/2019 - DOCTORADO/III CICLO/TESIS I/Dialnet-LaGestionDelConocimientoYLaInnovacionEnLaUniversid-6578680.pdf
- Gonzales, J., & Castillo, B. (2011). *La gestión investigativa universitaria : Un problema de vieja data sin pronta solución ( Caso analítico uptc ). 1*, 9–34.
- González, J., & Rodríguez, M. (n.d.). *Gestión del conocimiento , capital intelectual e indicadores aplicados*. 119.
- González, J., & Rodríguez, M. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. *Cuadernos de Administración*, 113–128.
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2014). Análisis comparativo de los modelos de gestión del conocimiento aplicados a la empresa. *Geren. Technol. Inform.*, 13, 75–91.
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2019). Factores que inciden en la gestión del conocimiento y la innovación abierta en empresas colombianas. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 5821, 116–138. <https://doi.org/10.35575/rvcn.n58a10>
- González Pérez, C. R. (2006). La Organización Creadora de Conocimiento, La Organización Sináptica. *148.206.53.84*, 358.
- Guerrero-Baena, M., Gómez-limón, J. &, & Fruet, J. (2013). La valoración de inversiones productivas : Una aproximación metodológica basada en la creación de valor financiero e intelectual. *Intangible Capital*, 9(4), 1145–1169. <http://dx.doi.org/10.3926/ic.426>
- Hernandez, Roberto;Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edi). Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (Mc

- Graw Hill (ed.); 5ta.).
- Hernández, Roberto, Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5th ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ta). McGraw- Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Inche, J., & Chung, A. (2004). Indicadores de Gestión del Conocimiento en la Facultad de Ingeniería Industrial. *Revista de La Facultad de Ingeniería Industrial*, (7) 2:pp. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81670207>
- J Lane, B Koka, S. P. (2006). *The reification of absorptive capacity: a critical review and rejuvenation of the construct*.
- Jorge, D., Omar, E., & Luis, J. (2020). *Measurements of academic performance in the framework of an intellectual capital management model in a university*. 102879.
- Knight, G. R. (2012). L a d E L a F i L o S o F Í a E d u c a c i ó n a d V E n t i S t a. *Educación Adventista*, 33:2012. <https://education.adventist.org/wp-content/uploads/2017/10/JAE-Philosophy-of-Adventist-Education-JAE-33-Spanish.pdf>
- León, M., Ponjuán, G., & Torres Ponjuán, D. (2009). Panorámica sobre la medición del conocimiento organizacional. *Acimed*, 19(6), 1–20. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v19n6/aci02609.pdf>
- Lerones, P. (2007). Evluacion del aprendizaje organizatuvo en los centros tecnologicos y gestion del conocimiento sectorial en castilla y leon. □□□□□□□□ □□□□□□□□ 3, □□□□□□□□(September).
- Levina, E., Bodina, E., Artemova, E., Kiryakova, A., Matvievsckaya, E., Kriskovets, N., Ogorodnikova, V., & Kashina, S. (2019). UNIVERSIDAD DE CAPITAL INTELECTUAL Y FORMACIÓN DESARROLLO. *Humanidades y Ciencias Sociales Críticas*, 7, 1100–1107. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.74150> UNIVERSIDAD

- Londoño, E., Mora, B., Tobón, H., Becerra, M., & Sebastian, J. (2018). Modelo de Capital intelectual para la función de investigación en las universidades colombianas Intellectual Capital Model for the research function in Colombian universities. *Opción*, 18, 29. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23962>
- Lopez, M. (2012). Gerencia: capital intelectual y sus competencias en instituciones educativas. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 5(9), 109–127. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022812006.pdf>
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). metodología de la investigación social cuantitativa. *Éxito*, 58–62. <https://doi.org/10.2307/j.ctt1v2xt4b.8>
- Luna, A., Reyes, C., & Jiménez, Y. (2017). *Gestion Del Conocimiento En Universidades Públicas Mexicanas*. 13(1), 54–70. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n1p54>
- Luzardo, M., Sandia, B., & Aguilar, A. (2020). Conocimiento y frecuencia del uso de las tecnologías de información y comunicación en la práctica educativa. variables sociodemográficas de los docentes en la Universidad de Los Andes. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39 N° 1 La(ISSN 0257-4314).
- M Prieto, E. R. (2004). *la naturaleza dual de gestión del conocimiento: implicaciones para la capacidad de aprendizaje y los resultados organizativos*.
- Maella, P. (2010). Occasional Paper DE LA EFICACIA PERSONAL Resumen. *Universidad de Navarra*, 3, 18. <https://media.iese.edu/research/pdfs/OP-0174.pdf>
- Manjarrés, L., & Vega, J. (2012). La gestión de la innovación en la empresa: evolución de su campo de estudio. *Dimensión Empresarial*, 10(1), 18–29. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4069125>
- Mantilla S.A. (2017). Capital Intelectual: *Revista Vianna Sapiens*, 8(2), 26. <https://doi.org/10.31994/rvs.v8i2.236>
- Martorell, J. Prieto, J. (2008). La psicología humanista. *Fundamentos de*

*Psicología, Introducción a La Psicología, 1*, 1–14.

- Masías, L. (2018). *GESTION*. <https://gestion.pe/blog/politicas-publicas-para-el-desarrollo/2018/11/impacto-reforma-universitaria-sobre-investigacion-e-innovacion-analisis-preliminar.html/?ref=gesr>
- Medina-Nogueira, D., Nogueira-Rivera, D., Medina-León, A., Medina-Nogueira, Y., & Assafiri-Ojeda, Y. (2018). Modelo conceptual para la gestión del conocimiento mediante el observatorio. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 283–290. Retrieved from file:///C:/Users/User/Desktop/universitario2019Humanities-and-Social-Sciences-Reviews.pdf
- Medina, S., González, M., Hormiga, E., Las, U. De, & Gran, P. De. (2007). *EL CONCEPTO DE CAPITAL INTELECTUAL Y SUS DIMENSIONES*. 13, 97–111.
- Mena, C., Vásconez, H., & Carguaytongo, J. (2017). El capital intelectual desde una revisión teórica de la literatura publicada. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 29–50.
- Mendoza, H. (2019). “*Gestión del conocimiento de los directivos y su incidencia en la calidad de las universidades públicas de la Zona 4 de Ecuador*” [Universidad Nacional Mayor de San Marcos.]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10365>
- Mercado-Salgado, P., Gil-Monte, P., & Cernas-Ortiz, D. (2016). Validity of a Scale Measuring Intellectual Capital in Universities. *Universitas Psychologica*, 15(2), 109–120. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.viem>
- Miguel Arce, E. C. (2019). *Aprendizaje Individual vs Aprendizaje Organizacional*.
- Mojica, G., Prado, G., & Valencia, A. (n.d.). *Autogestión y participación en la toma de decisiones en empresas cooperativas*. 1–32. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5654/1/2016\\_autogestion\\_participacion\\_decisiones.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5654/1/2016_autogestion_participacion_decisiones.pdf)
- Molero, G. (2016). La responsabilidad social empresarial en el contexto del capital social

- Corporate Social Responsibility in the Context of Social Capital. *Revista Ominia*, 22(3), 46–59.
- Monagas, M. (2012). El capital intelectual y la gestión del conocimiento Intellectual capital and knowledge management. *Ingeniería Industrial*, XXXIII(2), 142–150.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362012000200006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200006)
- Nicholas, A. J., & Guzman, I. R. (2009). Is teleworking for the millennials? *SIGMIS CPR '09 - Proceedings of the 2009 ACM SIGMIS Computer Personnel Research Conference, May 2014*, 197–207. <https://doi.org/10.1145/1542130.1542168>
- Noriega, M. G. (2008). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *Temas de Ciencia y Tecnología*, 12(36), 25–29.
- ONUECC. (2020). COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones. *Unesco*, 57.  
<http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-060420-ES-2.pdf>
- Ortíz, J. (2017). *Modelo de gestión del conocimiento para instituciones de educación superior en Colombia* (U. Libre (ed.)). Editorial Kimpres S.A.S.
- Passailaigue, R., Ortega, C., & Febles, A. (2017). Bases de una estrategia de gestión del conocimiento para la universidad inteligente de clase mundial. *Espacios*, 38(50), 7.  
[file:///E:/DOCUMENTOS 2019/2019 - DOCTORADO/III CICLO/TESIS I/Bases de unaaestrategia de gestion del conocimiento para la univesidad inteligente.pdf](file:///E:/DOCUMENTOS%202019/2019%20-%20DOCTORADO/III%20CICLO/TESIS%20I/Bases%20de%20una%20estrategia%20de%20gestion%20del%20conocimiento%20para%20la%20univesidad%20inteligente.pdf)
- Pérez-montoro, M. (2016). *ORÍGENES Y EVOLUCIÓN Knowledge management : origins and evolution*. 25, 526–534.  
<https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/viewFile/epi.2016.jul.02/31586>
- Perez, A. (2016). El concepto de la Gestión del Conocimiento y la idea de la Universidad. *Revista Argentina de Educación Superior*, 12(siglo IX), 5–13.  
[http://www.revistaraes.net/revistas/raes12\\_doss.pdf](http://www.revistaraes.net/revistas/raes12_doss.pdf)

- Pérez, M. (2016). Gestión del conocimiento institucional y su relación con la calidad del servicio educativo ofertado por las instituciones educativas públicas de distrito de Ate - Lima , 2015. Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7134/Perez\\_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7134/Perez_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Piedras, A., & Segura, O. (n.d.). *La experiencia la empresa digital*.
- Plaz, R. (2012). *Gestión del conocimiento: una visión integradora del aprendizaje organizacional*. [www.madrimasd.org/revista/revista18/tribuna/tribuna2.asp%0D](http://www.madrimasd.org/revista/revista18/tribuna/tribuna2.asp%0D)
- Ponce. (2016). *propuesta de implementacion de gestion por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*.
- Ramirez, D. (2011). Capital intelectual y gestion del conocimiento en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Investigaciones Sociales*, 15(27), 501–523. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/7695>
- Requena, G. (2017). *Gestión del conocimiento, estilo de vida y desempeño docente en las instituciones educativas de la Unión Peruana del norte, 2016*.
- Rimarachin, M. (2019). *Análisis e interpretación de los estados financieros para la toma de decisiones en la Empresa Rectificaciones y Repuestos Tarapoto SAC, Periodo, 2016-2017*. 92.
- Rivero, A. (2019). *Modelo de gestión del conocimiento basado en el enfoque ágil para mejorar la producción en las empresas*. 181.
- Rodríguez-Conde, M., Martínez-Abad, F., & Olmos-Migueláñez, S. (2013). Evaluación de competencias informacionales en educación secundaria: un modelo causal. *Cultura y Educacion*, 25(3), 361–373. <https://doi.org/10.1174/113564013807749687>
- Rodríguez, A., Araujo, A. &, & Urrutia, J. (2001). La gestión del conocimiento científico-técnico en la universidad: Un caso y un proyecto. *Cuadernos de Gestion*, 1(1), 13–30.

<http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/111.pdf>

Rodríguez, A., Araujo De La Mata, A., & Urrutia, J. (2001). La gestión del conocimiento científico-técnico en la universidad : un caso y un proyecto. *Cuadernos de Gestion, June 2014*.

[https://www.researchgate.net/publication/26588186\\_La\\_gestion\\_del\\_conocimiento\\_cientifico-tecnico\\_en\\_la\\_universidad\\_Un\\_caso\\_y\\_un\\_proyecto](https://www.researchgate.net/publication/26588186_La_gestion_del_conocimiento_cientifico-tecnico_en_la_universidad_Un_caso_y_un_proyecto)

Rodríguez, H., Restrepo, L., & Aranzazu, D. (2014). Alfabetización informática y uso de sistemas de gestión del aprendizaje (LMS). *Revista de Educación Superior, 43*(171), 139–159. [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista171\\_S2A6ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista171_S2A6ES.pdf)

Rodríguez, M., & González, J. (2013). Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual, a través de modelos universitarios. *Revista Económicas CUC, 34*(1), 85–116.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085539>

Romero, Z. (2007). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO : EVOLUCIÓN Y CONCEPTOS. *Saber, Ciencia y Libertad, 145–150*.

Sáenz, K., & Tamez, G. (n.d.). *Métodos y Técnicas Cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en Ciencias Sociales*. [http://eprints.uanl.mx/13416/1/2014\\_LIBRO\\_Metodos\\_y\\_tecnicas\\_Aplicacion\\_del\\_metodo\\_pag499\\_515.pdf](http://eprints.uanl.mx/13416/1/2014_LIBRO_Metodos_y_tecnicas_Aplicacion_del_metodo_pag499_515.pdf)

Salamanca, Y. T., Río Cortina, A. Del, & Ríos, D. G. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios, 5*(11), 70–77. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70021-7)

Salgado, C., Ríos-Manriquez, M., & Sánchez-Fernández, M. (2017). SCALE VALIDATION OF A KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE Claudia Patricia Salgado Ibarra Doctora en Administración por la Universidad de Celaya , México – ( México ). Martha Ríos-Manriquez María Sánchez-Fernández Profesor e Investigador de la Universidad de La C. *Revista de Gestao e Secretariado, 8*(2178–9010), 20–39.

<https://doi.org/10.7769/gesec.7i3.617>

Sánchez, F. (2014). El docente frente al reto de motivar al alumno. *Revista Iberoamericana Producción Académica y Gestión Educativa*, 1(1), 182–194.

<https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/viewFile/134/182>

Sánchez, M. (2012). El capital intelectual y su relación con diferentes gestiones: estudio teórico-conceptual. *Ciencias de La Información*, 43(3), 3–13.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25722697002>

Sanz, M. (2017). *Universidad Autónoma de Madrid*.

<https://www.google.com/search?q=tesis+doctoral+mariano+sanz+prieto&oq=tesis+doctoral+mariano+sanz+prieto&aqs=chrome..69i57.7321j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Secundo, G., Dumay, J., Schiuma, G., & Passiante, G. (2016). Diario de Capital Intelectual Sobre Emerald [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com). *Emerald Insight*, 17.

Segovia, F. (2009). *La gestión del conocimiento en la educación superior de calidad*. 402(2), 1–38.

<https://www.puce.edu.ec/documentos/ENSAYOFAUSTOSEGOVIABAUS2011.pdf>

Senge, P. (1992). *la quinta disciplina. el arte y la practica de la organizacion abierta al aprendizaje*.

Shanhong, T. (2009). *No Title*. Gestion Del Conocimiento En Las Bibliotecas Del Siglo XXI.

<https://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110s.htm>

Simaro, J., Tonelli, O., Tesoro, J., & Varela, F. (2017). *GESTIÓN DEL CAPITAL INTELLECTUAL EN UNIVERSIDADES : PAUTAS PARA LA GESTIÓN DEL CAPITAL INTELLECTUAL EN UNIVERSIDADES : PAUTAS PARA LA MEDICIÓN DEL*.

<http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/72132/Ponencia.pdf?sequence=1>

Simó, P., & Sallán, J. (2008). Capital intangible y capital intelectual : Revisión , definiciones y líneas de investigación. *Estudios de Economía Aplicada*, 5731, 65–78.

<https://core.ac.uk/download/pdf/41758217.pdf>

Suárez, T., & Martín, M. (2008). Impacto de los capitales. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)*, 21(35), 229–248.

[https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\\_admon/article/view/4006](https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/4006)

Sveiby, K. (2001). Knowledge Management – Lessons from the Pioneers. *Knowledge Management – Lessons from the Pioneers*, November, 3–9.

<https://doi.org/10.1021/jp209773s>

Tapasco, O. A., & Giraldo, J. A. (2017). Estudio comparativo sobre percepción y uso de las TIC entre profesores de universidades públicas y privadas. *Formacion Universitaria*, 10(2), 3–12. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000200002>

Tari, G. & G. M., Revisión, U. N. A., Literatura, D. E. L. A., Guilló, T., & Fernández, G. (2015). *Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad : una revisión de la literatura*. 2523(December 2009). [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1)

Tari Guilló, J. J., & García-Fernández, M. (2013). ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? Can knowledge management influence firms ' performance ? Cuadernos de Gestion, 13, 151–176. <https://doi.org/10.5295/cdg.100263jt>

Tari Guilló, J. J., & García Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: Una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Direccion y Economia de La Empresa*, 15(3), 135–148. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1)

Tinto, V. (1986): Una reconsideración de las teorías de la deserción estudiantil. En *trayectoria escolar en la educación superior*. México: ANUIES-SEP

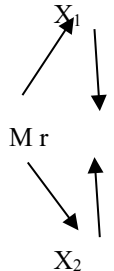
- Toala-Sánchez, G., Meza-Bolaños, D., & Mejía, Madrid, G. (2017). Modelo de gestión del conocimiento y capital intelectual de los docentes universitarios. *Revista Pulicando*, 4(11), 270–286.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/d1ab/2aa0ff097b29d9abf5d4241aadac3bdb3f5b.pdf>
- Topete-Barrera, C., Bustos, E., & Winfield, A. (2007). Desafíos De La Gestión De Las Instituciones De Educación Superior Desde La Perspectiva Del Capital Intelectual. *In: IX Congreso Nacional de Investigación Educativa*, 1–14.
- Toro. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación*.
- Unger, K., Flores, D., & Ibarra, J. E. (2014). Productividad Y Capital Humano. *El Trimestre Económico*, 81, 909–941. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31340982005>
- Uribe, A. (2013). *La gestión del conocimiento en la educación superior de calidad*. 2, 1–38.  
<https://www.puce.edu.ec/documentos/ENSAYOFAUSTOSEGOVIABAUS2011.pdf>
- Valencia Arias, Arango Botero, S. T. (2021). promotion of entrepreneurship based on the perceptions of university students entrepreneurial attitude, university environment, entrepreneurial culture and entrepreneurial training. *In American Mineralogist* (Vol. 45, pp. 946–959).
- Valente, M., & Soto, A. (2007). Modalidades de transferencia tecnológica en la vinculación universidad-sector productivo: Motivaciones y obstáculos. *Revista de Ciencias Sociales*, 13(2), 290–302. <https://doi.org/10.31876/rcs.v13i2.25365>
- Vera, J., Torres, L., & Martínez, E. (2014). Evaluación de competencias básicas en tic en docentes de educación superior en México. *Pixel-Bit Revista de Medios y Educación*, March, 143–155. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2014.i44.10>
- Viale, H. (2014). Una Aproximación Teórica a La Deserción Estudiantil Universitaria. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 1, 59.  
<https://doi.org/10.19083/ridu.8.366>

- White, E. (2012). *LA EDUCACIÓN*. 260. file:///E:/DOCUMENTOS 2019/2019 - DOCTORADO/III CICLO/TESIS I/La Educación - Elena G. White.pdf
- White, E. (2014). *Consejos para los Maestros*. 455.  
<http://ellenwhiteaudio.org/audio/sp/ct/Consejos para los Maestros.pdf>
- Yenque, J. (2015). Análisis y evaluación del capital intelectual en una universidad pública del Perú. *Revista de La Facultad de Ingeniería Industrial*, 18(1), 53–67.  
[https://www.researchgate.net/publication/307182157\\_Analisis\\_y\\_evaluacion\\_del\\_capital\\_intelectual\\_en\\_una\\_universidad\\_publica\\_del\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/307182157_Analisis_y_evaluacion_del_capital_intelectual_en_una_universidad_publica_del_Peru)
- Yong, L., Rodríguez, J., & Ruso, F. (2017). El capital intelectual como factor de innovación y de impacto social en las The intellectual capital as a factor of innovation and social impact on universities . A look at Ecuador . *Espacio Abierto*, 26(4), 205–219.  
file:///E:/DOCUMENTOS 2019/2019 - DOCTORADO/III CICLO/TESIS I/Bases de unaaestrategia de gestion del conocimiento para la univesidad inteligente.pdf
- Zanabria, E. (2016). la informacion financiera en la toma de decisiones de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz en el año 2015. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 67.

# **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### Gestión del conocimiento y capital intelectual según variables sociodemográficas en docentes de Universidad Peruana Unión

| Formulación del problema   | Objetivo   | Hipótesis  | Variable                 | Dimensiones  | Metodología   | Población y muestra   |
|--|--|--|--------------------------|--|---|---|
| ¿Cuáles son las diferencias en cuanto a gestión del conocimiento y capital intelectual según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?  | Determinar las diferencias en cuanto a gestión del conocimiento y capital intelectual según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.   | Existen diferencias en cuanto a la gestión del conocimiento y el capital intelectual según edad, sexo y tiempo de servicio en los docentes de la Universidad Peruana Unión, 2022   | Gestión del conocimiento | Creación<br>Transferencia<br>Aplicación  | MÉTODO: Hipotético deductivo<br>TIPO: Aplicada<br>ENFOQUE: Cuantitativo.<br>Intervención observación.<br>NIVEL: Descriptivo<br>DISEÑO: No experimental de corte transeccional   | POBLACION CENSAL<br><br>Docentes de Universidad Peruana Unión, Lima 2022. |
| <p>¿Cuáles son las diferencias en cuanto a creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en cuanto a transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en cuanto a aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes</p> | <p>Determinar las diferencias en cuanto a creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Determinar las diferencias en cuanto a transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Determinar las diferencias en cuanto a aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje) según edad,</p> | <p>Existen diferencias en cuanto a creación (aprendizaje organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Existen diferencias en cuanto a transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Existen diferencias en cuanto a aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje) según edad, sexo y tiempo de</p> | Capital intelectual      | Capital humano<br>Capital estructural<br>Capital relacional<br>Capital tecnológico |  <p><math>X_1</math><br/><math>M</math> <math>r</math><br/><math>X_2</math></p> <p><b>M</b> = Muestra<br/><b>X<sub>1</sub></b> = Variable 1: Gestión del conocimiento<br/><b>X<sub>2</sub></b> = Variable 2: Capital intelectual<br/><b>r</b> = Variables sociodemográficas</p> <p>TÉCNICA: Encuesta<br/>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> |   |

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
| <p>de la Universidad Peruana Unión 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en cuanto a capital relacional según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022?</p> | <p>sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Determinar las diferencias en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Determinar las diferencias en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Determinar las diferencias en cuanto a capital relacional según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Determinar las diferencias en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> | <p>servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Existen diferencias en cuanto a capital humano según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Existen diferencias en cuanto a capital estructural según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Existen diferencias en cuanto a capital relacional según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> <p>Existen diferencias en cuanto a capital tecnológico según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022.</p> |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|

### Anexo 2 Matriz de operacionalización

| VARIABLE DE ESTUDIO             | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES   | INDICADORES  | ITEMS  | ESCALA DE MEDICIÓN  | NIVEL/RANGO                             |
|---------------------------------|---|--|---|--|--|---|---|
| <b>Gestión del conocimiento</b> | Es la mezcla de creencias cognitivas y contextualizadas, perspectivas, juicios, metodologías, información, experiencias y expectativas hechas sobre un objeto, que se adaptan y potencializan por la mente de un individuo (Rodríguez & González, 2013) | La variable gestión del conocimiento se medirá en base a los indicadores de las dimensiones Creación, Transferencia y almacenamiento, Aplicación y uso del conocimiento. | <p>Creación de conocimiento (aprendizaje organizativo)</p> <p>Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)</p> <p>Aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza información</li> <li>Interpreta</li> <li>Diseña productos académicos</li> <li>Intercambiar conocimiento</li> <li>Comparte experiencias exitosas</li> <li>Innovación</li> <li>Autocrítica</li> <li>Toma de decisiones</li> </ul> | <p>CC (1,2,3, 4,5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,13 y 14).</p> <p>TA (1,2,3, 4,5,6,7,8,9, 10 y11).</p> <p>AU (1,2,3, 4,5,6,7,8,9, 10,11,12,13,14,15, y 16).</p> | <p>Escala diferencial semántica, tipo Likert</p> <p>1= Los procesos son desorganizados<br/>2=Los procesos siguen un patrón regular<br/>3=Los procesos están estandarizados<br/>4=El proceso está integrado en la universidad y es monitoreado<br/>5=El proceso se ha depurado hasta un nivel de mejor práctica.</p> | <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>    |
| <b>Capital intelectual</b>      | Está formado por todos los activos intangibles de una organización o de un lugar que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionalmente usados, genera valor o tiene el potencial de   | La variable capital intelectual se medirá en base a los indicadores de las dimensiones: competencias técnicas, competencias metodológicas, competencias sociales y       | <p>Capital humano</p> <p>Capital estructural</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación académica</li> <li>Resolución de problemas</li> <li>Iniciativa y espíritu emprendedor</li> <li>Calidad continua</li> <li>Autoevaluación</li> </ul>  | <p>CH (1,2,3, 4,5,6 y 7)</p> <p>CE (1,2,3,</p>   | <p>Escala Ordinal tipo Likert</p> <p>1= Muy malo<br/>2= Malo<br/>3= Indiferente<br/>4= Bueno<br/>5=Muy bueno</p>  | <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mala</p> |



### **Anexo 3 Carta de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO ABREVIADO PARA TAMAÑO DE MUESTRAS MAYORES**

##### **Título del documento / cuestionario**

Hola, mi nombre es **Margarita Jesús Ruiz Rodríguez**, estudiante de la Universidad Peruana Unión; Escuela de Post grado; Unidad de Post grado de Ciencias Empresariales; doctorado en Administración de Negocios. Este cuestionario tiene como propósito de contribuir al desarrollo y mejoramiento de las universidades en la gestión del conocimiento y capital intelectual. Dicha información ayudará a determinar las diferencias en cuanto a gestión del conocimiento y capital intelectual según edad, sexo y tiempo de servicio, en docentes de la Universidad Peruana Unión 2022. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirme a [colocar una dirección electrónica identificada, no anónima y teléfono si es necesario]

***He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio***



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: .....

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de posgrado unidad de posgrado de administración

Doctorado: Administración de negocios

Requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado profesional de Doctor en administración y negocios. El título del proyecto de investigación es:

***Gestión del conocimiento y capital intelectual según variables sociodemográficas en docentes de Universidad Peruana Unión***

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en el área de estudio.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo **siguiente**:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionarios
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Mtra. Margarita Jesús Ruiz Rodríguez

**Universidad Peruana Unión**  
**Escuela de Posgrado**  
**Unidad De Posgrado de Ciencias Empresariales**

**Anexo 4 Instrumentos de la investigación**

**Gestión del conocimiento**

Estimado docente, esta encuesta es anónima le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

**1. Información general**

**Datos de la Organización:**

**Nombre universidad:** Universidad Peruana Unión

**Facultad:**

---

**Datos del encuestado:**

**Sexo:**

M

F

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Años de trabajo en la organización:**

Menos de 5

Entre 5 y 10

Entre 11 y 15

Entre 16 y 20

Más de 20

**Sección 1. Gestión del conocimiento universitario (gc):**

Nota: "La gestión del conocimiento, es el proceso que realizan las personas que integran la universidad para el desarrollo de productos académicos"

La escala de valores de respuesta corresponde a:

| Nivel | Descripción   |
|-------|---|
| 1     | Los procesos son desorganizados.                              |
| 2     | Los procesos siguen un patrón regular.                        |
| 3     | Los procesos están estandarizados.                            |
| 4     | El proceso está integrado en la universidad y es monitoreado. |
| 5     | El proceso se ha depurado hasta un nivel de mejor práctica.   |

| ID   | Procesos de gestión del conocimiento en la <i>universidad</i>  | Escala    |
|--|--|-----------|
| <b>2. Creación de conocimiento en la universidad</b>     |  |           |
| CC1  | La universidad recolecta información de los docentes.  | 1 2 3 4 5 |
| CC2  | La organización universitaria obtiene información de los estudiantes.                                      | 1 2 3 4 5 |
| CC3  | Los archivos y las bases de datos proporcionan información necesaria a los integrantes de la organización. | 1 2 3 4 5 |
| CC4  | Los docentes de la universidad rompen las concepciones tradicionales.                                      | 1 2 3 4 5 |
| CC5  | Los directivos de la organización realizan reuniones periódicas para informar los avances.                 | 1 2 3 4 5 |
| CC6  | La universidad posee políticas de compensación para el intercambio de conocimientos.                       | 1 2 3 4 5 |
| CC7  | Los informes escritos son distribuidos en la universidad.  | 1 2 3 4 5 |
| CC8  | La información formal es compartida.   | 1 2 3 4 5 |
| CC9  | La información informal es compartida.   | 1 2 3 4 5 |
| CC10   | Los sistemas informáticos permiten compartir la información.   | 1 2 3 4 5 |
| CC11   | La información necesaria puede obtenerse a partir de los archivos y las bases de datos.                    | 1 2 3 4 5 |
| CC12   | Los directivos concuerdan en que la información beneficia a la universidad.                                | 1 2 3 4 5 |
| CC13   | La universidad descarta la información obsoleta.   | 1 2 3 4 5 |
| CC14   | La organización universitaria posee un orden para el desempeño de funciones.                               | 1 2 3 4 5 |
| <b>3. Transferencia y almacenamiento de conocimiento</b> |  |           |
| TA1  | Los docentes monopolizan el conocimiento como fuente de poder.   | 1 2 3 4 5 |
| TA2  | La rotación de docentes implica una pérdida de conocimiento.   | 1 2 3 4 5 |
| TA3  | Las propuestas de los integrantes de la universidad se recogen con procedimientos.                         | 1 2 3 4 5 |
| TA4  | Las bases de datos almacenan experiencias y conocimientos.   | 1 2 3 4 5 |
| TA5  | La universidad posee mecanismos formales para compartir las mejores prácticas.                             | 1 2 3 4 5 |
| TA6  | La organización universitaria conserva procedimientos para la distribución de las propuestas.              | 1 2 3 4 5 |
| TA7  | El acceso a bases de datos se produce a través de la red de ordenadores.                                   | 1 2 3 4 5 |
| TA8  | La organización aprende o adquiere conocimiento nuevo e importante.  | 1 2 3 4 5 |
| TA9  | Los miembros de la universidad aprenden conocimientos o habilidades críticas.                              | 1 2 3 4 5 |
| TA10   | La universidad mejora por los nuevos conocimientos adquiridos.   | 1 2 3 4 5 |
| TA11   | La universidad es una organización de aprendizaje.   | 1 2 3 4 5 |
| <b>4. Aplicación y uso de conocimiento</b>               |  |           |
| AU1  | Los directivos de la organización universitaria promueven el trabajo en equipo.                            | 1 2 3 4 5 |
| AU2  | Los grupos de trabajo usan la información en la universidad.   | 1 2 3 4 5 |
| AU3  | La universidad resuelve los problemas a través del trabajo en equipo.                                      | 1 2 3 4 5 |
| AU4  | En la universidad los equipos de trabajo proponen soluciones innovadoras.                                  | 1 2 3 4 5 |
| AU5  | La universidad adopta las recomendaciones de los grupos que la integran.                                   | 1 2 3 4 5 |
| AU6  | Los docentes de la universidad redefinen la estrategia de la organización.                                 | 1 2 3 4 5 |
| AU7  | Existe autocontrol de los docentes, y son responsables de su trabajo.                                      | 1 2 3 4 5 |
| AU8  | Los docentes de la organización universitaria muestran autonomía en la toma de decisiones.                 | 1 2 3 4 5 |
| AU9  | Las sugerencias de los docentes se incorporan a la universidad.  | 1 2 3 4 5 |

|      |   |           |
|------|---|-----------|
| AU10 | La universidad establece alianzas y redes externas.   | 1 2 3 4 5 |
| AU11 | La organización universitaria realiza acuerdos de cooperación para la promoción del conocimiento. | 1 2 3 4 5 |
| AU12 | Las sugerencias de los estudiantes se incorporan a la universidad.                                | 1 2 3 4 5 |
| AU13 | La organización conserva mecanismos para promover la creación de conocimiento.                    | 1 2 3 4 5 |
| AU14 | La universidad capacita y orienta a los docentes.   | 1 2 3 4 5 |
| AU15 | Las bases de datos con información de los organismos relacionados se actualizan continuamente.    | 1 2 3 4 5 |
| AU16 | Los procesos organizacionales de la universidad se documentan.                                    | 1 2 3 4 5 |

## Instrumentos de la investigación

### Capital intelectual

#### Instrucciones

Estimado docente, esta encuesta es anónima le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Marcar con un aspa (X), entre los números del 1 al 5, considerando el grado que mejor represente su realidad.

| Nivel | Descripción |
|-------|-------------|
| 1     | Muy malo    |
| 2     | Malo        |
| 3     | Indiferente |
| 4     | Bueno       |
| 5     | Muy bueno   |

| ID  |  | Escala    |
|---|--|-----------|
| <b>Factor 3. Capital humano: conocimiento (explícito o tácito e individual o social) que poseen las personas y grupos, así como su capacidad para generarlo, que resulta útil para el propósito estratégico de la organización.</b> |  |           |
| CH1   | El nivel educativo del personal del organismo académico              | 1 2 3 4 5 |
| CH2   | La experiencia del personal del organismo académico                  | 1 2 3 4 5 |
| CH3   | La creatividad de los empleados del organismo académico              | 1 2 3 4 5 |
| CH4   | Las aptitudes y capacidades de los empleados del organismo académico | 1 2 3 4 5 |
| CH5   | La forma de resolver los problemas                                   | 1 2 3 4 5 |
| CH6   | La obtención de resultados   | 1 2 3 4 5 |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| CH7  | La actitud hacia el aprendizaje  | 1 2 3 4 5 |
| Factor 1. Capital estructural: conocimientos y activos intangibles derivados de los procesos de acción que son propiedad de la organización y que se quedan en ella cuando el personal la abandona.                              |  |           |
| CE1  | La capacitación que el organismo académico brinda a los empleados  | 1 2 3 4 5 |
| CE2  | El trabajo en equipo   | 1 2 3 4 5 |
| CE3  | El liderazgo   | 1 2 3 4 5 |
| CE4  | La satisfacción del personal   | 1 2 3 4 5 |
| CE5  | La motivación de los empleados   | 1 2 3 4 5 |
| CE6  | El soporte socioemotivo que brinda el organismo académico  | 1 2 3 4 5 |
| CE7  | La relación entre empleados  | 1 2 3 4 5 |
| CE8  | La relación entre directivos y mandos medios   | 1 2 3 4 5 |
| CE9  | Los niveles jerárquicos en el organismo académico  | 1 2 3 4 5 |
| CE10   | Los puestos académico-administrativos  | 1 2 3 4 5 |
| CE11   | El sistema de planeación y control de personal   | 1 2 3 4 5 |
| CE12   | El sistema de evaluación y promoción del personal  | 1 2 3 4 5 |
| CE13   | Los manuales y procedimientos  | 1 2 3 4 5 |
| CE14   | La gestión del conocimiento  | 1 2 3 4 5 |
| CE15   | La cultura organizacional del organismo académico como facilitadora de la productividad y la generación de valor | 1 2 3 4 5 |
| CE16   | La comunicación de los directivos y profesores con los padres de familia   | 1 2 3 4 5 |
| Factor 2. Capital relacional: conocimiento que se incorpora a la organización y a las personas que la integran como consecuencia del valor derivado de las relaciones continuas con agentes del mercado y la sociedad en general |  |           |
| CR1  | La comunicación de la institución con los empleados  | 1 2 3 4 5 |
| CR2  | La confianza de los alumnos hacia el organismo académico   | 1 2 3 4 5 |
| CR3  | La confianza de los empleadores hacia la formación de profesionistas   | 1 2 3 4 5 |
| CR4  | La confianza de los egresados hacia el organismo académico   | 1 2 3 4 5 |
| CR5  | La calidad de la relación del organismo académico con oficinas centrales   | 1 2 3 4 5 |
| CR6  | La calidad de la relación del organismo académico con instituciones de educación media superior                  | 1 2 3 4 5 |
| CR7  | La calidad de la relación del organismo académico con otras instituciones similares                              | 1 2 3 4 5 |
| CR8  | La contribución de este organismo académico a la sociedad mediante la formación de profesionales                 | 1 2 3 4 5 |
| CR9  | Las actividades de vinculación del organismo académico con la sociedad   | 1 2 3 4 5 |
| CR10   | La extensión de los servicios del organismo académico  | 1 2 3 4 5 |
| CR11   | La difusión de la cultura en el organismo académico  | 1 2 3 4 5 |
| CR12   | La responsabilidad social del organismo académico  | 1 2 3 4 5 |
| CR13   | La reputación del organismo académico  | 1 2 3 4 5 |
| Factor 4. Capital tecnológico: intangibles directamente vinculados con el desarrollo de sistemas técnicos, así como las innovaciones en productos y procesos   |  |           |
| CT1  | La conectividad a Internet   | 1 2 3 4 5 |

|     |  |           |
|-----|--|-----------|
| CT2 | El equipo de cómputo (software y hardware) asignado al personal para realizar su trabajo | 1 2 3 4 5 |
| CT3 | La infraestructura para que los profesores realicen su trabajo                           | 1 2 3 4 5 |
| CT4 | La infraestructura para llevar a cabo el proceso enseñanza aprendizaje                   | 1 2 3 4 5 |
| CT5 | La infraestructura para la educación a distancia   | 1 2 3 4 5 |

## Anexo 5 Juicio de expertos

### Observaciones:

Cumple con las características, forma de aplicación y estructura de los instrumentos

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable (x)**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Carlos Alberto Vásquez Villanueva

**DNI N°** 00238680

**Especialidad del validador:** Doctor en Administración.

21 de noviembre 2021



<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Firma del experto informante.  
Especialidad**

**Observaciones:**

Todas fueron atendidas.

---

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable (x)**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Abraham Josué Horna Rubio

**DNI N°** 06117267

**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión pública y gobernabilidad.

21 de noviembre 2021

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



DR. ABRAHAM JOSUÉ HORNA RUBIO  
CUALIFICADOR

**Firma del experto informante.**  
**Especialidad**

**Observaciones:**

Se recomienda aumentar preguntas en el Capital tecnológico

Opinión de aplicabilidad:   **Aplicable ( )**   **Aplicable después de corregir (x)**   **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Marcos Arthur Cornejo Cáceres

**DNI N°** 10175088

**Especialidad del validador:** Doctor en Administración.

21 de noviembre 2021



**Firma del experto informante.**  
**Especialidad**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones:**

---

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable (x)**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez

**DNI N°** 06506965

**Especialidad del validador:** Doctor en Administración.

25 de noviembre 2021



Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Firma del experto informante.**  
**Especialidad**

## Anexo 6 Carta comité de ética

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Ñaña; 18 enero del 2021

Señores  
**COMITÉ DE ÉTICA**  
Universidad Peruana Unión  
Presente. –

Apreciados señores:

Es grato dirigirme a ustedes para hacer llegar un saludo cordial, y expresar mis deseos de bendiciones del Altísimo en las funciones que desempeñan.

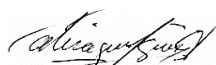
El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que estoy realizando un proyecto de investigación titulado **“Efecto de la Gestión del conocimiento y el Capital intelectual en los docentes de Universidad Peruana Unión - 2020”**, requisito para optar el **grado de doctor en Administración de Negocios** por la Universidad Peruana Unión. Por tal motivo, acudo a ustedes para solicitar el permiso a fin de desarrollar la investigación ya mencionada en **los Campus Upeu Lima, Juliaca y Tarapoto**. Asimismo, presento los documentos que describe el protocolo de investigación del Comité de ética, para la evaluación respectiva. Esta investigación es realizada por los siguientes investigadores:

| Apellidos y Nombres            | Institución - Facultad | Rol          | email                     | código/DNI |
|--------------------------------|------------------------|--------------|---------------------------|------------|
| Margarita Jesús Ruiz Rodríguez | UPG-CCEE               | Investigador | margaritaruiz@upeu.edu.pe | 201122545  |
| Samuel Fernando Paredes Monzoy | UPG-CCEE               | Asesor       | safrisa@upeu.edu.pe       |            |

Para cualquier información, comunicarse al teléfono **997559862**, Sra. Margarita Jesús Ruiz Rodríguez; o al correo **margaritaruiz@upeu.edu.pe**.

Agradezco su atención a la presente

Cordialmente,



## Anexo 7 Respuesta - comité de ética



*Una Institución Adventista*

Lima, Ñaña, 26 de enero de 2021

### EL COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

#### CONSTA

Que el proyecto de investigación de **Margarita Jesús Ruiz Rodríguez**, identificado(a) con DNI N°06959927, y su asesor(a) **Samuel Fernando Paredes Monzoy**, identificado(a) con DNI N°23813484, con título "Efecto de la Gestión del conocimiento y el Capital intelectual en los docentes de Universidad Peruana Unión - 2020" fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Unión, considerando su calidad científica, consideración del bienestar de sus participantes, y conformidad con los estándares de la ética establecidas en el Código de ética para la Investigación de la Universidad Peruana Unión.

Para mantener la aprobación del Comité de Ética, se tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Cada participante debe dar consentimiento informado. En el caso de menores de edad, por lo menos uno de sus padres o guardianes debe registrar su consentimiento informado y el menor de edad debe registrar su asentimiento informado.

Los resultados de este proyecto puedan ser publicados con referencia a aprobación Número 2021-CEUPeU-0008.



**Dr. Salomón Huancahuire Vega**  
**Presidente**  
**Comité de Ética de Investigación**

**Mg. Michael Thomas White**  
**Secretario**  
**Comité de Ética de Investigación**

## Anexo 8 Fiabilidad de los instrumentos con una prueba piloto

Tabla 4

### Operacionalización de variables

| Variables                       | Definición   | Dimensiones   | Indicadores   | Definición instrumental y de medida  |
|---------------------------------|--|---|---------------|--|
| <b>Gestión del conocimiento</b> | La gestión del conocimiento es una de las actividades que se desarrollan dentro de las organizaciones, según Fernandez,(2000) esta actividad consiste en transferir el conocimiento de uno lugar a otro o de persona a persona, generalmente implica el desarrollo de las competencias necesarias y de esta forma aplicarlas al cumplimiento de las metas empresariales. | Creación (Aprendizaje organizativo)                             | Items CC 1-14 | Cuestionario de opinión.<br>La variable se la considera como métrica. Escala tipo Likert de cinco puntos:<br>1= Los procesos son desorganizados<br>2=Los procesos siguen un patrón regular<br>3=Los procesos están estandarizados<br>4=El proceso está integrado en la universidad y es monitoreado<br>5=El proceso se ha depurado hasta un nivel de mejor práctica. |
|                                 |  | Transferencia y almacenamiento (Conocimiento organizativo)      | Items TA 1-11 |  |
|                                 |  | Aplicación y uso del conocimiento (Organización de aprendizaje) | Items AU 1-16 |  |
| <b>Capital intelectual</b>      | El capital intelectual es el conocimiento propiedad de la organización (conocimiento explícito) o de sus miembros (conocimiento tácito) que crea o produce valor presente para la organización (Simó & Sallán, 2008).  | Capital humano  | Items CH 1-7  | Cuestionario de opinión.<br>La variable se la considera como métrica. Escala tipo Likert de cinco puntos:<br>1= Nunca<br>2= Casi nunca<br>3= A veces<br>4= Casi siempre<br>5=Siempre   |
|                                 |  | Capital estructural   | Items CE 1-16 |  |
|                                 |  | Capital relacional  | Items CR 1-13 |  |
|                                 |  | Capital tecnológico   | Items CT 1-5  |  |

Fuente: Elaboración Propia