

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios
Internacionales

Tesis

**El capital intelectual y su relación con el desempeño
organizacional de las cajas municipales de la
provincia de Arequipa, periodo 2023**

Carlos Alberto Rojas Agramonte

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Arequipa, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : William Rodríguez Giráldez
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

DE : MG. MIGUEL ANGEL CAPUÑAY REÁTEGUI
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 7 de febrero de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "**EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA, PERIODO 2023**", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) **ROJAS AGRAMONTE, CARLOS ALBERTO**, de la E.A.P. de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 10) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **CARLOS ALBERTO ROJAS AGRAMONTE**, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. **71854479**, de la E.A.P. de **Administración y Negocios Internacionales** de la Facultad de **Ciencias de la Empresa** la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "**EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA, PERIODO 2023**", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**.
2. La tesis no ha sido plagada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

7 de Febrero de 2024.

TESIS VERSIÓN FINAL BACH CARLOS ROJAS A. 1.02.24

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	3%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Johnson and Wales University Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
10	mkt.cmactacna.com.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.cajasullana.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.cajaarequipa.pe Fuente de Internet	<1 %
19	123dok.org Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	

		<1 %
21	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
22	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	docslib.org Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	vdocuments.es Fuente de Internet	<1 %
26	www.cajahuancayo.com.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.enperu.org Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1 %
29	idoc.tips Fuente de Internet	<1 %
30	scielo.sld.cu Fuente de Internet	<1 %

31	www.educacion.gob.es Fuente de Internet	<1 %
32	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
33	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	erecursos.uacj.mx Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
38	Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante	<1 %
39	go.gale.com Fuente de Internet	<1 %
40	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
41	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
42	busquedas.elperuano.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Privada de Tacna Trabajo del estudiante	<1 %
45	Felipe Alejandro Vargas Zatta. "Realidad aumentada, para el proceso de enseñanza - aprendizaje del curso de química a nivel secundario en los colegios de Lambayeque", Revista peruana de computación y sistemas, 2023 Publicación	<1 %
46	Luz Victoria Díaz. "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DEL CAPITAL INTELLECTUAL: UNA FORMA DE MIGRAR HACIA EMPRESAS INNOVADORAS, PRODUCTIVAS Y COMPETITIVAS", Revista EAN, 2007 Publicación	<1 %
47	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
48	administracion.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

50	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
52	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
53	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
54	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
55	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

Asesor:

Mag. MIGUEL ANGEL CAPUÑAY REÁTEGUI

0000-0002-7205-7765

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A mis madres Elby Cira y Elby Mena; mi madre y abuela, quienes con su paciencia, amor y confianza para convertirme en la persona que soy hoy y hacer realidad mi meta. Gracias por inculcarme un ejemplo de trabajo duro y coraje, de enfrentarme a las dificultades porque Dios y la Virgen de Chapi cuidan siempre de nuestra familia, ya que después de la tormenta llega la calma.

A mis hermanos Karina, Carla y Henry por incondicional apoyo y su cariño, durante todo este tiempo, por ser parte de mi vida y estar en cada instante conmigo.

Finalmente dedico este estudio a la persona que me acompaña en todo este camino llamado vida; mi compañera, amiga y confidente, Dariana Ojeda la cual me impulsó y motivó para poder lograr este objetivo.

Agradecimientos

No tengo palabras para manifestar mi gratitud y mi amor por mi madre y abuela, por su fe, su amor y su comprensión en todo momento; gracias a ellas he llegado a concluir una etapa más en mi vida académica la cual será mi soporte para toda la vida...

A mi asesor Mg. Miguel Ángel Capuñay Reátegui, quien desde el primer momento me brindó su amistad y fue de gran apoyo para poder culminar esta tesis.

Gracias a todas las Agencias de la provincia de Arequipa, las cuales me brindaron un espacio de su tiempo para poder aplicar las encuestas y poder llegar a los resultados; de esta manera pude concluir mi estudio.

Agradezco a mi familia, amigos y mi pareja que de una forma u otra me han brindado su cooperación y participación en esta investigación.

Tabla de Contenidos

Asesor:	X
Dedicatoria.....	XI
Agradecimientos	XII
Tabla de Contenidos	XIII
Índice de Tablas	XVIII
Índice de Figuras.....	XX
Resumen.....	XXI
Abstract.....	XXII
Introducción	XXIII
Capítulo I.	25
Planteamiento del Estudio.....	25
1.1. Delimitación de la Investigación.....	26
1.1.1. Territorial.....	26
1.1.2. Temporal.....	26
1.1.3. Conceptual.....	27
1.2. Planteamiento del Problema.....	28
1.3. Formulación del Problema	36
1.3.1. Problema General.	36
1.3.2. Problemas Específicos.....	36
1.4. Objetivos de la Investigación	37
1.4.1. Objetivo General.....	38
1.4.2. Objetivos Específicos.	38
1.5. Justificación de la Investigación.	38
1.5.1. Justificación Teórica.....	39

1.5.2. Justificación Práctica	39
1.5.3. Justificación Metodológica.....	40
Capítulo II.	41
Marco Teórico.....	41
2.1. Antecedentes de Investigación	41
2.1.1. Antecedentes Internacionales.	41
2.1.1.1. Artículos científicos.	42
2.1.1.2. Tesis.....	44
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	47
2.1.2.1. Artículos.....	47
2.1.2.2. Tesis.....	50
2.2. Bases Teóricas.....	53
2.2.1. Capital Intelectual.....	53
2.2.1.1. Definición.	53
2.2.2.2. Importancia.	54
2.2.2.3. Modelos del Capital Intelectual.	54
A. Modelo de la espiral del conocimiento.	54
B. Modelo Balanced Business Scorecard.	56
C. Modelo Navigator de Skandia.....	57
2.2.2.4. Beneficios del capital intelectual	59
2.2.2. Desempeño Organizacional.....	60
2.2.1.1. Definición.	60
2.2.1.2. Importancia.	60
2.2.1.3. Indicadores del Desempeño Organizacional.....	61
2.3. Definición de Términos Básicos	62

Capítulo III.....	66
Hipótesis y Variables	66
3.1.Hipótesis.....	66
3.1.1.Hipótesis General.	67
3.1.2.Hipótesis Específicas.....	67
3.2.Identificación de Variables.....	67
3.2.1.Análisis de la variable independiente: Capital Intelectual.....	68
3.1.1.1. Dimensión 1: Capital Humano.....	69
3.1.1.2. Dimensión 2: Capital Estructural.....	72
3.1.1.3. Dimensión 3: Capital Relacional	74
3.2.2. Análisis de la variable dependiente: Desempeño Organizacional	75
3.2.2.1. Dimensión 1: Desempeño Financiero.....	76
3.2.2.2. Dimensión 2: Desempeño de Procesos.....	76
3.2.2.3. Dimensión 3: Desempeño Interno.....	77
3.3. Operacionalización de Variables.....	78
Capítulo IV: Metodología.....	80
4.1. Enfoque de la investigación	80
4.2. Tipo de investigación	81
4.3. Nivel de investigación.....	I
4.4. Método de investigación	83
4.5. Diseño de investigación	84
4.6. Población y Muestra.....	85
4.6.1. Población.....	85
4.6.2. Muestra.....	86
4.6.2.1. Unidad de análisis.....	86

4.6.2.2. Tamaño de la muestra.	86
4.6.2.3. Selección de la muestra.....	87
4.7. Técnicas.....	90
4.8. Instrumento.....	91
4.9. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos.....	91
4.9.1. Confiabilidad	91
4.9.1.1. Análisis de confiabilidad Variable I.....	92
4.9.1.2. Análisis de confiabilidad variable II.	93
4.9.2. Validez.....	94
Capítulo V.....	96
Resultados	96
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	96
5.2. Presentación de Resultados.....	96
5.2.1. Variable Capital Intelectual	96
5.2.1.1. Dimensión Capital Humano.....	98
5.2.1.2. Dimensión Capital Estructural.....	99
5.2.1.3. Dimensión Capital Relacional	100
5.2.2. Variable Desempeño Organizacional	101
5.2.2.1. Dimensión Desempeño Financiero	102
5.2.2.2. Dimensión Desempeño de Procesos	103
5.2.2.3. Dimensión Desempeño Interno.....	104
5.3. Contrastación de Resultados.....	105
5.3.1. Prueba de Hipótesis General.....	105
5.3.2. Prueba de Hipótesis Especificas: Dimensión Capital Humano	107
5.3.3. Prueba de Hipótesis Especificas Dimensión: Capital Estructural	109

5.3.4. Prueba de Hipótesis Especificas Dimensión: Capital Relacional.....	111
5.4. Discusión de resultados.....	112
Conclusiones	115
Recomendaciones	118
Bibliografía	120
Anexos	131
Anexo 01. Matriz de Consistencia	131
Anexo 02. Preguntas del cuestionario.....	132
Anexo 03. Ficha de validación de expertos	135

Índice de Tablas

Tabla 1 Utilidades por Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – 2023.....	32
Tabla 2 Resultados de las Cajas Municipales – Abril 2023.....	33
Tabla 3 Resultados de las Cajas Municipales – Junio 2023	34
Tabla 4 Identificación de variables	68
Tabla 5 Operacionalización de la variable I	78
Tabla 6 Operacionalización de la variable II	79
Tabla 7 Población de estudio	86
Tabla 8 Lista de CMAC que están reguladas por la SBS y el FEPCMAC.....	87
Tabla 9 Agencias de la Caja Arequipa – provincia de Arequipa.....	88
Tabla 10 Agencias de la Caja Cusco – provincia de Arequipa.....	89
Tabla 11 Agencias de la Caja Piura – provincia de Arequipa	89
Tabla 12 Agencias de la Caja Tacna – provincia de Arequipa	89
Tabla 13 Agencias de la Caja Ica – provincia de Arequipa.....	90
Tabla 14 Agencias de la Caja Sullana – provincia de Arequipa.....	90
Tabla 15 Agencias de la Caja Huancayo – provincia de Arequipa.....	90
Tabla 16 Rangos y Magnitudes de Confiabilidad.....	92
Tabla 17 Confiabilidad del instrumento - variable I.....	92
Tabla 18 Confiabilidad del instrumento según ítems - variable I.....	93
Tabla 19 Confiabilidad del instrumento - variable II.....	93
Tabla 20 Confiabilidad del instrumento según ítems - variable II.....	94
Tabla 21 Información de la variable capital intelectual.....	96
Tabla 22 Información de la dimensión capital humano.....	98
Tabla 23 Información de la dimensión capital estructural.....	99
Tabla 24 Información de la dimensión capital relacional.....	100

Tabla 25 Información de la variable desempeño organizacional.....	101
Tabla 26 Información de la dimensión imagen comercial.....	102
Tabla 27 Información de la dimensión desempeño de procesos.....	103
Tabla 28 Información de la dimensión desempeño interno	104
Tabla 29 Resultado de la correlación de RSE e Imagen de Marca.....	106
Tabla 30 Resultado de la correlación de la responsabilidad económica y la imagen de la marca	108
Tabla 31 Resultado de la correlación de la responsabilidad legal y la imagen de la marca ..	110
Tabla 32 Resultado de la correlación de la responsabilidad ética y la imagen de la marca ..	112

Índice de Figuras

Figura 1 Balanced Business Scorecard (1990-1996).....	57
Figura 2 Modelo Navegador de Skandia	58
Figura 3 Evolución del capital intelectual: enfoques principales	69
Figura 4 Elementos que componen el capital humano	71
Figura 5 Matriz de capital estructural de la organización.....	73
Figura 6 El modelo conceptual para la gestión del conocimiento (K) y del capital intelectual	75
Figura 7 Porcentaje de los datos del capital intelectual	97
Figura 8 Porcentaje de los datos de la dimensión capital humano	98
Figura 9 Porcentaje de los datos de la dimensión capital estructural	99
Figura 10 Porcentaje de los datos de la dimensión capital relacional.....	100
Figura 11 Porcentaje de los datos de la imagen de la marca	101
Figura 12 Porcentaje de los datos de la imagen comercial	102
Figura 13 Porcentaje de los datos de la imagen estratégica.....	103
Figura 14 Porcentaje de los datos de la imagen social.....	105

Resumen

El propósito general del estudio fue “determinar la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023”. Este método es cuantitativo, práctico y relacionado con el alcance correlacional; el enfoque general es realizar estudios científicos causales transversales de acuerdo con diseños de investigación no experimentales. Se utilizó una muestra de 59 agencias de las cajas municipales de la provincia de Arequipa. La encuesta fue la técnica aplicada, como instrumento el cuestionario conformado por 10 interrogantes para la variable I (capital intelectual) y 10 interrogantes para la variable II (desempeño organizacional). El instrumento fue empleado en formato digital con 5 niveles de interrogantes cerradas tipo Likert. La validez de medición de este instrumento fue definir mediante revisión por pares realizada por dos expertos. En cuanto a la confiabilidad, se utilizó como técnica de cálculo el alfa de Cronbach, logrando 0,881 y 0,917 para cada variable. Se obtuvo también el coeficiente Rho Spearman de 0,760 y el p-valor es inferior al 0,050=5%, con un 95% de nivel de confianza. Por último, la indagación concluye habiéndose demostrado la validación de la hipótesis general: “El capital intelectual se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023”.

Palabras clave: Capital intelectual, desempeño organizacional, capital humano, capital estructural, capital relacional.

Abstract

The general detached of the thesis stood near govern the connection amongst knowledgeable money and the structural recital of municipal fiscal cooperatives in the province of Arequipa, hip the historical 2023. The approach was quantitative, applied, correlational hip possibility; the overall way stood technical investigate, under a non-experimental study enterprise, transectional (cross-section) besides correlational-causal kind. An example of 59 municipal cashier's agency in the province of Arequipa was used. The applied technique remained the review, besides the gadget stood a survey collected of 10 inquiries aimed at variable I (intellectual capital) besides 10 queries aimed at variable II (organizational presentation). The gadget remained practical hip numerical arrangement, by shut Likert- kind queries by 5 heights. The dimension cogency of the gadget remained strongminded through skilled ruling of 2 experts, aimed at the reliability as a calculation technique Cronbach's Alpha stayed practical, obtaining through way of a result for each variable 0.881 and 0.917. The Rho Spearman factor of 0.760 stayed likewise got besides the p- price remains fewer than 0.050=5%, by a 95% sureness equal. Lastly, the investigate remains obvious taking confirmed the authentication of the over-all theory: Intellectual capital is straight besides meaningfully connected toward the organizational performance of the municipal savings banks of the province of Arequipa, in the period 2023.

Key words: Intellectual capital, organizational performance, human capital, structural capital, relational capital.

Introducción

El propósito del actual estudio es: “Determinar la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023”. El fin es destacar la importancia y los impactos de los capitales intelectuales en los desempeños organizacionales de las cajas municipales, lo que podría generar una mayor conciencia sobre su gestión y desarrollo. Asimismo, los resultados del estudio podrían brindar informaciones valiosas para tomar decisiones estratégicas en las cajas municipales, relacionado con la contratación y retención de personal altamente capacitado, en la ejecución de programas de capacitación y en la implementación de prácticas de gestión del conocimiento.

El presente trabajo está estructurado en cinco capítulos. El actual estudio está dividido en cinco capítulos: El Capítulo I muestra el planteamiento y formulación de la problemática de indagación, las definiciones de los objetivos, las justificaciones e importancias y sus limitaciones. Por otra parte, el capítulo II está conformado por los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas que sustentan las variables, tanto como las definiciones de los términos básicos.

El Capítulo III presenta las hipótesis, las dimensiones de las variables y sus operacionalizaciones en secuencias. El capítulo IV explica el tipo, enfoque, nivel, diseño y método de la indagación.

Finalmente, el Capítulo V define poblaciones, muestras, métodos e instrumentos de recojo de data; asimismo, este capítulo analiza los resultados de las variables y sus relaciones, prueba las hipótesis y revisa los resultados.

Para finalizar, se muestran conclusiones y recomendaciones, referencias y anexos vinculados.

El autor.

Capítulo I.

Planteamiento del Estudio

Hernández y Mendoza (2018) señalan que el planteamiento de la problemática es “el centro y el corazón de la investigación: dicta o define los métodos y la ruta a seguir” (p. 38). Por lo tanto, luego de examinar la literatura, antecedentes y conceptos, es considerada como el resultado de la investigación (Arias et al., 2022). Además, es necesario conocer a aquellos personajes, formas y lugares que serán parte del estudio por tal motivo Monje (2011) declara que las principales interrogantes para su identificación son: “¿Dónde?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? Y a ¿Quién? estudiar” (p. 60).

Tras revisar las afirmaciones de Hernández y Mendoza (2018) y Arias et al. (2022), se destaca la importancia fundamental del planteamiento del problema en una investigación, estableciéndose como el eje que guía el método y la dirección del estudio. Esta premisa es respaldada por la idea de que, tras analizar la literatura y los antecedentes, este planteamiento es visto como el culmen de la indagación. Monje (2011) complementa esta idea subrayando la relevancia de identificar los elementos clave de la investigación, planteando preguntas esenciales para determinar el foco del estudio.

Por lo que se puede inferir que el planteamiento del problema no solo es esencial para dirigir y moldear una investigación, sino que también es el pináculo de la exploración. Además, la identificación de elementos clave y el planteo de cuestiones fundamentales son cruciales para determinar con precisión el objeto de estudio.

1.1. Delimitación de la Investigación

En cuanto a las delimitaciones de la problemática, es la que trata de “especificar la acción que sucede y los actores implicados (pueden ser organismos, personas, organizaciones, ecosistemas, países). Además, se recomienda especificar el lugar y/o tiempo del problema” (Cevallos et al., 2017, p. 27). Por lo tanto, es considerado como el primer paso para llevar a cabo una investigación, esta debe tener un contenido claro y preciso (Espinoza, 2018).

Con respecto a la delimitación del problema, se subraya la importancia de especificar tanto la acción que ocurre como los actores involucrados, que pueden abarcar desde organismos hasta países. Además, es esencial detallar el lugar o el tiempo en que se manifiesta el problema. Por ende, se reconoce que esta delimitación es el primer paso y es esencial en la investigación y debe ser abordada con claridad y precisión.

En las siguientes líneas se presentará el espacio, tiempo y concepto para el desarrollo de la indagación.

1.1.1. Territorial

La indagación se realizó en la provincia de Arequipa, concretamente se analizó a las cajas municipales que operan en la provincia.

1.1.2. Temporal.

El estudio se realizó en el ejercicio empresarial del año 2023.

1.1.3. Conceptual.

Mondragón y Ledesma (2021) enfatizan que la delimitación conceptual es un segmento esencial donde se inspeccionan y enlazan conceptos clave del tema en estudio. Del mismo modo, Rodríguez (2005) sugiere que los conceptos son vitales en la investigación para entender más a fondo el fenómeno estudiado.

En conclusión, la delimitación conceptual se destaca como una parte crucial en la investigación, ya que permite examinar y conectar conceptos centrales del tema abordado. Además, los conceptos son esenciales para lograr una comprensión profunda del fenómeno que se investiga.

Esta investigación ha buscado examinar los vínculos entre dos variables poco estudiadas en el contexto peruano, convirtiéndose en factores claves para la sostenibilidad de las organizaciones, estas son: (a) capital intelectual y (b) desempeño organizacional en las cajas municipales de la provincia de Arequipa.

La variable independiente es el término Capital Intelectual, que se sustenta en el marco teórico de Edvinsson y Shawn (1998) y Bontis y Fitz (2002), dichos autores investigaron de manera más profusa los conceptos del CI, determinando así las siguientes dimensiones: (i) capital humano (ii) capital estructural y (iii) capital relacional.

La variable dependiente es Desempeño Organizacional la cual se sustenta en el marco teórico de Bravo (2019) en ella plantea las dimensiones: (i) Desempeño financiero (ii) Desempeño de procesos y (iii) Desempeño interno.

En cuanto a la variable independiente: capital intelectual; Sánchez, Melián, y Hormiga (2007) mencionan que los autores Edvinsson y Malone (1999) se refieren al capital intelectual, estos expertos ven el capital intelectual como un idioma que guía cómo pensar, hablar y actuar

para quienes dirigen las ganancias futuras de las empresas. Este tipo de capital incluye las vinculaciones con socios y clientes, las iniciativas innovadoras, la estructura de la empresa y la experticia y conocimientos de su personal. Así mismo, Brooking (1996, como se citó en Sarur, 2013) menciona que “la combinación de activos inmateriales que permiten que una empresa funcione”, En conclusión, el éxito y operatividad de una empresa dependen en gran medida de sus activos inmateriales, que sirven como pilares fundamentales para su funcionamiento.

Por otro lado en cuanto a la variable dependiente: desempeño organizacional. Según, Camisón y Cruz (2008, como se citó en Barradas et al, 2021) el desempeño organizacional se define como:

El éxito de la empresa para, a través de una gestión eficiente de una cierta combinación de recursos disponibles y del desarrollo de determinantes estrategias configurar una oferta de productos que resulte atractiva para una cuota significativa del mercado y le permita alcanzar una posición competitiva favorable, mantener y aumentar la participación en el mercado al tiempo que lograr unos resultados financieros superiores y un crecimiento satisfactorio de las rentas generadas.

Así mismo, Richard et al (2009, como se citó en Barradas et al, 2021) el desempeño organizacional abarca también tres dimensiones clave de los resultados empresariales: las financieras, que incluyen utilidades y rendimientos de activos e inversión; el desempeño en el mercado, que considera ventas y cuota de este; y finalmente, lo que reciben los accionistas, englobando la rentabilidad total y el valor añadido económico..

1.2. Planteamiento del Problema

El planteamiento del problema según Ñaupás et al. (2018) “implica caracterizar adecuadamente el problema y ubicarlo, dentro de un contexto global, del sistema o subsistema

educativo, u otro sistema empresarial, estableciendo las posibles relaciones de asociación o causalidad en relación con otros problemas colaterales o conexos (p.199). Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que un planteamiento del problema “significa afinar, precisar y estructurar la idea de investigación” (p.39).

Por lo tanto, el planteamiento del problema en una investigación implica una adecuada caracterización y contextualización del problema en cuestión, ya sea dentro de un sistema educativo, empresarial u otro. Esta acción no solo busca establecer relaciones con problemas asociados, sino que también tiene como objetivo refinar, especificar y estructurar la idea principal de la investigación.

En relación a la definición presentada, se ha desarrollado la problemática en función de las variables propuestas.

Respecto a la primera variable el capital intelectual se define como “el valor económico estimado e imputado de los activos intangibles de una institución” (Vega, 2017, p. 493). Asimismo, Sánchez et. al (2007) menciona específicamente que “es la combinación de activos inmateriales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos” (p.102).

De igual manera, el intangible Capital Intelectual es considerado como la principal fuente de ventaja competitiva en la sociedad del conocimiento actual, constituyéndose en una necesidad imperativa para las organizaciones conocer cómo medirlo y gestionarlo (Sharabati et al., 2010). A pesar de ello, los estudios que evidencian su influencia en el desempeño de las organizaciones, está limitado a ciertos sectores y áreas geográficas (Mention y Bontis, 2013). siendo necesario ampliar los mismos a diferentes sectores industriales y a diferentes latitudes.

En este sentido, un correcto conocimiento y ejecución de la administración del capital intelectual formará parte de buen funcionamiento de una empresa ya que es considerado como

“el conocimiento organizativo” porque en ella se recauda las actividades que suceden en la empresa. A lo largo del tiempo este concepto se ha desarrollado en innumerables estudios ya que los elementos que lo incluyen permiten la organización eficiente de una organización. Sin embargo, a pesar de los diferentes estudios sobre este tema, se puede notar que no es conocido predominantemente por las empresas terminando como un tema “no tan importante”.

A nivel internacional, en Suecia y Estados Unidos según en los estudios de Sarur (2013) en los años noventa, se originó en una corriente teórica conocida como gestión del conocimiento. Esta corriente surgió debido al interés de las organizaciones por aumentar el capital intelectual de su personal, evaluando sus habilidades para resolver problemas de manera eficiente y en el menor tiempo posible. El objetivo era impactar positivamente en la productividad y rentabilidad de las empresas.

Asimismo, la revista internacional *El Economista* (2023) refiere que el capital intelectual es una ventaja competitiva para la compañía en el contexto de su mercado. Además, hacer las cosas de esa manera específica logra la preferencia de sus clientes, posiciona a la marca y sustenta el prestigio de la empresa.

Por otro lado, en el Perú los estudios sobre la gestión del capital intelectual no han sido tan relevantes, ni ampliamente tratadas en el ámbito académico, pero, las organizaciones del sector financiero sí han capitalizado en su gestión y han obtenido ventaja competitiva de la misma. Es así que, las estrategias de gestión del capital intelectual en las empresas no son conocidas en el contexto regional, sin embargo, es discutido en el ámbito académico y universitario.

Por otro lado, en cuanto a la variable desempeño organizacional, esta se define como “el grado en que se han logrado o cumplido los resultados de la gestión planificada de una

organización teniendo como referencia su misión, objetivos, metas procesos, actividades” (Chinchay, 2019, p. 34).

A nivel internacional, España muestra carencias en sus organizaciones, obteniendo una puntuación de 68.5 en esta variable, lo cual está considerablemente por debajo de otros países como Alemania, que alcanza una puntuación de 87.1. A pesar de que los españoles tienen una jornada laboral más larga en comparación con otros países europeos y asiáticos, aún no logran mejorar su desempeño organizacional (WorkMeter, 2021). En conclusión, la puntuación de España en desempeño organizacional refleja ciertas carencias en comparación con otros países. Por ello, resulta necesario diversos aspectos relevantes para impulsar el desempeño organizacional en este y otros países.

En esa misma línea, la pandemia ha evidenciado un bajo rendimiento en la gestión organizacional, lo cual se ha reflejado en sectores como el gobierno regional, la educación y la salud, donde se han observado señales de ineficacia, falta de liderazgo, entre otros problemas. Estos factores tienen un impacto negativo en los usuarios de los servicios públicos (Capa et al., 2018). En efecto, la pandemia ha sido un evento sin precedentes que ha puesto a prueba la capacidad de gestión organizacional en diversos sectores, revelando debilidades y deficiencias en áreas clave como el gobierno regional, la educación y la salud.

En relación al sector de las cajas municipales, estas desempeñan un papel crucial en el sistema financiero peruano y tienen una gran importancia en el desarrollo económico y social del país. Sin embargo, según datos proporcionados por la SBS, hasta enero de 2023, el sistema de Cajas Municipales experimentó una reducción del 16% en sus utilidades en comparación con enero de 2022. A excepción de las Cajas Huancayo, Tacna, Piura y Paita, que registraron un aumento en sus ganancias en el periodo señalado, todas las demás cajas presentaron ganancias más bajas y tres de ellas sufrieron pérdidas. Del mismo modo, en el mes de febrero,

la situación se volvió aún más desafiante y las ganancias del sistema de Cajas Municipales disminuyeron un 44,3% en comparación con el mismo mes del año anterior. Únicamente las Cajas Piura y Paita experimentaron un aumento en sus ganancias (Microfinanzas, 2023).

Tabla 1

Utilidades por Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – 2023

Ranking de Resultados por CMAC (miles S/)					
Utilidades por CMAC (miles S/)	feb-23	feb-22	Variación anual	Participación de util/per	
CMAC Piura	14,509	7,767	▲	86.80%	48.59%
CMAC Arequipa	5,740	9,953	▼	-42.33%	19.22%
CMAC Trujillo	5,063	6,213	▼	-18.50%	16.96%
CMAC Cusco	1,742	6,720	▼	-74.07%	5.83%
CMAC Huancayo	977	4,209	▼	-76.78%	3.27%
CMAC Ica	958	4,517	▼	-78.80%	3.21%
CMAC Tacna	632	1,277	▼	-50.53%	2.12%
CMAC Maynas	241	821	▼	-70.70%	0.81%
CMAC Paita	38	-187	▲	120.35%	0.13%
CMAC Del Santa	-163	-204		-20.10%	-0.55%
CMCP Lima	-1,696	-3,555		52.28%	-5.68%
CMAC Sullana	-7,070	136		5313.64%	-23.67%
Total CMAC	20,971	37,667	▼	-44.33%	

Fuente: SBS.

Por: ICC Instituto de Créditos y Cobranzas

Nota. Tomado de Microfinanzas (2023) "Una menor tasa de rendimiento golpea a las Cajas Municipales del Perú".

Como se observa en la tabla, estos resultados muestran que la situación económica y financiera de las cajas municipales ha enfrentado desafíos significativos en los últimos meses. Algunas lograron mantenerse a flote e incluso experimentaron un crecimiento en sus ganancias. Sin embargo, la mayoría de estas presentaron ganancias más bajas y algunas incluso sufrieron pérdidas.

Al respecto, en una publicación de Alerta Financiera (2023) sobre los resultados de gestión de las cajas municipales de Perú en abril de 2023, estas reportaron utilidades de S/ 65,2 millones, lo cual representa una disminución del 32,1% en comparación con abril de 2022 (S/ 96,1 millones). Esta disminución se atribuye a un aumento del 81% en los gastos administrativos y a una reducción del 11% en los arrendamientos financieros en comparación con el mismo período del año anterior. Por lo tanto, el aumento significativo en los gastos administrativos y la disminución en los arrendamientos financieros son factores que han impactado negativamente en los resultados financieros.

Tabla 2

Resultados de las Cajas Municipales – Abril 2023

Cajas Municipales	Utilidad Neta (Mills. S/)		Var.(%)	ROEA (%)		Mora (%)	Part. (%) ¹
	Abr-23	Abr-22		Abr-23	Abr-23		
Arequipa	20,2	24,8	-18,5 ●	10,6 ◊	4,2	23,2	
Huancayo	4,2	12,2	-65,9 ●	10,1 ◊	4,8	21,6	
Cusco	8,5	16,5	-48,2 ●	7,2 ◊	4,5	15,7	
Piura	26,8	21,3	25,9 ●	13,0 ◊	6,3	15,2	
Sullana	-4,5	0,2	-2.139,1 ●	-7,0 ◊	12,8	7,5	
Trujillo	8,3	13,5	-38 ●	8,1 ◊	5,1	6,9	
Ica	2,1	8,9	-76,8 ●	5,7 ◊	7,2	4,8	
Tacna	1,0	2,7	-63,5 ●	4,8 ◊	8,5	1,9	
Maynas	0,3	1,7	-80,4 ●	5,0 ◊	6,2	1,4	
Lima	-1,3	-4,9	73,4 ●	6,8 ◊	7,5	1,0	
Paita	0,0	-0,3	98,5 ●	2,8 ◊	8,2	0,4	
Del Santa	-0,37	-0,49	25,2 ●	-1,6 ◊	7,6	0,3	
Total	65,2	96,1	-32,1	7,8	5,7	100,0	

¹/Participación del total de créditos directos.

Fuente: SBS

Elaboración: MAXIMIXE

Nota. Tomado de Alerta Financiera (2023) " Resultados de las Cajas Municipales – Abril 2023".

En cuanto a los resultados de gestión de las cajas municipales en junio de 2023, estas reportaron utilidades de S/ 98,8 millones, lo cual representa una disminución del 40,3% en comparación con junio de 2022 (S/ 165,5 millones). Esta disminución se explica por una

reducción significativa del 98% en los fondos interbancarios, lo que ha llevado a una disminución de los activos de las Cajas Municipales (Alerta Financiera, 2023). En ese sentido, el descenso de las utilidades se atribuye principalmente a una drástica disminución de los fondos interbancarios, lo que ha impactado negativamente en los activos de estas instituciones.

Tabla 3

Resultados de las Cajas Municipales – Junio 2023

Cajas Municipales	Utilidad Neta (Mills. S/)		Var.(%)	ROAE (%)	Mora (%)	Part. (%) ¹
	Jun-23	Jun-22		Jun-23	Jun-23	Jun-23
Arequipa	30,8	43,2	-28,7	9,6	4,2	23,4
Huancayo	10,7	21,4	-50,1	9,9	4,9	21,7
Cusco	17,7	30,1	-41,3	6,4	4,15	15,7
Piura	39,6	36,7	7,8	12,5	6,4	15,1
Sullana	-12,0	-4,2	-185,9	-7,9	13,1	7,6
Trujillo	10,5	21,8	-52	6,7	5,3	6,9
Ica	3,0	13,1	-76,9	4,4	7,2	4,7
Tacna	1,1	3,6	-68,5	4,0	8,9	1,9
Maynas	0,4	2,5	-85,0	4,2	5,9	1,3
Lima	-2,0	-1,8	-15,4	0,1	6,1	0,9
Paíta	-0,5	-0,2	-145,5	0,9	9,0	0,4
Del Santa	-0,37	-0,70	47,5	-0,8	7,1	0,3
Total	98,8	165,5	-40,3	7,0	5,7	100,0

¹/Participación del total de créditos directos.

Fuente: SBS

Elaboración: MAXIMIXE

Nota. Tomado de Alerta Financiera (2023) " Resultados de las Cajas Municipales – Junio 2023".

Por otro lado, en términos de rentabilidad patrimonial promedio (ROAE) y rentabilidad del activo (ROAA), el sector experimentó una disminución de 1,6 y 0,22 puntos porcentuales respectivamente, en comparación con junio de 2022, alcanzando tasas de 7,0% y 0,8%. Además, La “Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito” (FEPCMAC) ha destacado la importancia de fortalecer el patrimonio de las instituciones microfinancieras y el papel del Estado como regulador (Alerta Financiera, 2023). En pocas palabras, la reducción de puntos porcentuales en el ROAE y el ROAA en comparación con junio de 2022 refleja un

panorama preocupante, puesto que, las cifras señaladas indican que las instituciones microfinancieras están enfrentando dificultades para generar beneficios a partir de sus activos y patrimonio.

Por otro lado, según Bueno y Arias (2021) en su artículo titulado “La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial”, encontraron que la crisis sanitaria del COVID-19 provocó un incremento en los niveles de morosidad de estas entidades y otras instituciones financieras que brindan créditos a microempresas. Además, encontraron que el comportamiento de los índices de morosidad ha sido errático y ha afectado a grandes números de microempresas. En consecuencia, estas financieras necesitan más y mejores informaciones para estimar y examinar la viabilidad de otorgar préstamos, lo que ayudará a aumentar la eficiencia y mejorar las garantías crediticias en adversas situaciones.

En esa misma línea, Lozano (2023) en la publicación de su artículo para el Diario El Comercio, la situación de protestas y agitación social que se ha vivido en el país ha tenido un impacto negativo en el sector de las microempresas. Las cajas municipales experimentaron un aumento de hasta el 50% en su tasa de morosidad. También, destaca que la Caja Arequipa, que tiene la mayor participación en el sistema de cajas municipales, mantuvo cerradas 25 oficinas en los últimos meses. Además del impacto en la cadena de pagos, también se registraron disminuciones en las colocaciones y depósitos. En síntesis, la situación de protestas, agitación social y otros eventos relacionados demuestran la vulnerabilidad y la necesidad de las microempresas y las cajas municipales de contar con mecanismos de apoyo y resiliencia para enfrentar situaciones adversas.

En la actualidad, el sistema bancario peruano se enfrenta a desafíos derivados de la política económica y social del país. Asimismo, se ha demostrado que este sector ha tenido

complicaciones en su desempeño lo cual impacta negativamente en las utilidades, ventas, pocas colocaciones, poca fidelización de los clientes, entre otros. Las causas son diversas, sin embargo, una de ellas estaría relacionada con la falta de gestión de capital intelectual lo que podría estar atentando dicho rendimiento de las empresas. Además, en el rubro de microfinanzas, especialmente en las “Cajas municipales de ahorro y crédito” (CMACs) de Arequipa, no se mide ni se informa sobre la gestión del capital intelectual, lo que dificulta conocer su papel en el alcance de competitivas ventajas. En ese sentido, el objetivo de este trabajo fue identificar las principales limitaciones en la gestión del capital intelectual y su vinculación con el bajo desempeño organizacional en la banca comercial de Arequipa. Por lo tanto, se plantea la pregunta siguiente: “¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023?”

1.3. Formulación del Problema

Ríos (2017) menciona que es la “etapa en la cual concluye el planteamiento del problema. Se elabora luego de haber contextualizado el objeto de estudio y las unidades de análisis en espacio y tiempo en la descripción de la problemática” (p. 31).

En síntesis, el fin del planteamiento del problema se alcanza en una etapa específica tras haber situado adecuadamente el propósito de indagación y las unidades de análisis en su contexto espacial y temporal, de acuerdo con la descripción de la problemática presentada.

1.3.1. Problema General.

¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023?

1.3.2. Problemas Específicos.

P.E.1: ¿Qué relación existe el capital humano y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023?

P.E.2: ¿Qué relación existe entre el capital estructural y desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023?

P.E.3: ¿Qué relación existe entre el capital relacional y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023?

1.4. Objetivos de la Investigación

Ñaupas et al. (2018) refieren que “el objetivo general describe una situación deseable a alcanzar en un mediano o largo plazo, en cambio los objetivos específicos describen las operaciones a ejecutar para alcanzar el objetivo general, por tanto, están diseñados para un corto plazo” (p. 40).

Asimismo, la función del objetivo de investigación “se encuentra la utilidad para tomar decisiones correctas en cuanto a la elección de teorías y métodos, así como la forma en que se expresará los resultados” (Ríos, 2017, p. 42).

En resumen, el objetivo general se centra en una meta a medio o largo plazo, entretanto que los objetivos específicos se orientan a acciones a corto plazo dirigidas a alcanzar el objetivo general. Además, el propósito del objetivo de investigación es fundamental para la toma de decisiones acertadas con respecto a la selección de métodos y teorías, y en cómo se presentarán los resultados.

Por lo tanto, se expone los objetivos del estudio de forma general y específicos para el desarrollo de la indagación:

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos.

O.E.1: Determinar la relación entre el capital humano y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

O.E.2: Determinar la relación entre el capital estructural y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

O.E.3: Determinar la relación entre el capital relacional y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

1.5. Justificación de la Investigación.

Cevallos et. al (2017) menciona que en la justificación de la investigación es esencial considerar ciertos aspectos relevantes al abordarla, tales como determinar quién se beneficiará del estudio al finalizar, de qué manera obtendrá dicho beneficio y cuándo se manifestarán concretamente esos beneficios.

En resumen, al justificar una investigación, es esencial considerar elementos clave como identificar a los beneficiarios del estudio, determinar de qué manera los favorecerá y establecer el plazo en el cual estos beneficios se materializarán.

En esta sección se presenta la justificación teórica, práctica y metodológica según la cual se desarrolló el estudio.

1.5.1. Justificación Teórica.

Ñaupas et. al (2018) refiere que la justificación teórica es “cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica” (p. 220).

El capital intelectual, pese a su significativa importancia, es un concepto aún difuso y poco comprendido en el contexto peruano. Esta falta de comprensión obstaculiza la percepción de su valor, especialmente cuando puede ofrecer a las empresas una visión clara sobre sus activos intangibles, actuando como un recurso vital que, cuando es bien gestionado y comprendido, puede catapultar a una organización al éxito. El propósito de esta investigación es, por lo tanto, subrayar la relevancia del estudio de los capitales intelectuales y cómo este interviene en los resultados de una empresa. Aunque esta teoría ha sido extensamente abordada en la literatura internacional, se ha analizado en menor medida a nivel local. Profundizar en este tema permitirá analizar cómo los modelos propuestos en la literatura internacional se adecuan y aplican en el contexto peruano.

1.5.2. Justificación Práctica

Conforme Bernal (2016) incorporar evidencias prácticas a los procesos de indagación “su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p. 138).

Este estudio busca ha buscado la correlación entre el capital intelectual y el desempeño empresarial de las municipalidades de la provincia de Arequipa durante el año 2023. A través de sus resultados, se pretende desentrañar la función que desempeña los capitales intelectuales en las organizaciones y cómo su adecuada gestión puede repercutir positivamente en sus rendimientos empresariales.

Más allá de los beneficios inmediatos para las municipalidades estudiadas, los hallazgos de esta investigación ofrecerán insights valiosos para otras entidades a nivel nacional que busquen comprender y optimizar su capital intelectual. Reconocer su influencia en los resultados empresariales puede traducirse en decisiones más informadas y, en consecuencia, en una mayor valorización y prosperidad económica de las empresas.

1.5.3. Justificación Metodológica.

Ñaupas et al. (2017) se refiere a argumentos metodológicos que pueden involucrar nuevas tecnologías o instrumentos como test, encuestas, modelos, parcelas de muestreo, pruebas de hipótesis, etc. Los investigadores creen que esto se puede utilizar en estudios similares.

En el marco de la actual indagación, se buscó no solo examinar las variables de interés, sino también destacar la trascendencia de su conocimiento y la capacidad de aportar valor a ellas dentro de la estructura empresarial. Con el objetivo de garantizar rigor y precisión en los datos recolectados, se ha seleccionado un enfoque cuantitativo, que se caracteriza por su objetividad y capacidad para generalizar resultados.

El diseño descriptivo, elegido para este estudio, permitió realizar un mapeo detallado del escenario actual de las empresas en la muestra, centrándose en cómo estas variables influyen y se manifiestan en su día a día. Es esencial mencionar que, para garantizar la calidad y pertinencias de las informaciones recolectadas, se empleó un cuestionario que ha pasado por rigurosos procesos de validación y confiabilidad. La elección de este instrumento facilitó la recopilación sistemática y estructurada de datos, asegurando que las respuestas obtenidas sean coherentes y alineadas con los propósitos del estudio.

Capítulo II.

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

Toledo (2019), señala que el marco teórico es fundamental en cualquier investigación, ya que no solo se basa en teorías existentes, sino que también contribuye a los conocimientos nuevos mediante los análisis, las inferencias y las argumentaciones realizados durante el proceso de investigación. Así mismo, Alvares (2020) menciona que, en los estudios cualitativos, cuantitativos o mixtos, es necesario integrar una sección de antecedentes. Esta sección tiene como objetivo presentar los hallazgos previos de estudios relacionados, considerando las variables de estudio. Se debe prestar especial atención a estudios con objetivos o métodos similares.

En ese sentido, después de llevar a cabo un minucioso y riguroso análisis bibliográfico, se ha logrado identificar una amplia variedad de fuentes previas. Estas fuentes incluyen una diversidad de artículos científicos, investigaciones académicas y tesis en distintos niveles educativos, que abarcan desde trabajos universitarios de grado y posgrado hasta doctorales. A continuación, se presentan los detalles completos de estas valiosas referencias.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

2.1.1.1. Artículos científicos.

En Rusia, Skhvediani et. al (2023) publicaron en su artículo "El impacto del capital intelectual en el desempeño firme de las empresas manufactureras rusas" para la revista Risks. La finalidad de esta indagación fue analizar las conexiones entre los capitales intelectuales y los indicadores de rendimientos en las entidades manufactureras de Rusia. El estudio se realizó a un total de 23494 empresas durante los años de 2017-2020. En el contexto de las empresas manufactureras rusas, se observa influencias positivas y significativas del capital intelectual en su desempeño. En futuras investigaciones, se sugiere enfocarse en analizar industrias específicas y considerar variables adicionales relacionadas con el nivel de desarrollo del entorno institucional o la calidad de la gestión. Asimismo, se podrían examinar otros sectores de la economía rusa para comparar las contribuciones de distintos elementos del capital intelectual.

En Indonesia, según Muftiasa et. al (2023) en su estudio sobre "Capital intelectual y desempeño empresarial en la industria de las telecomunicaciones durante la nueva era normal" en la revista Digital Library University of West Bohemia. cuyo propósito es examinar los impactos de los capitales intelectuales, incluyendo los capitales humanos, estructurales y relacionales, en el rendimiento de las entidades del sector de las telecomunicaciones durante el periodo posterior al COVID-2019. La investigación se realizó en 115 trabajadores de las empresas de telecomunicaciones en el país de Indonesia que son cotizadas en la bolsa de valores de dicho país en 2019-2021. Los resultados revelaron que los capitales intelectuales están estadísticamente vinculados de forma significativa con impactos positivos en el desempeño de la entidad. En consecuencia, se formulan recomendaciones dirigidas tanto a investigadores como a profesionales del campo.

En Bangladesh, Rashedul y Mohammad (2018) publicaron su artículo con el título “Capital intelectual y desempeño empresarial: evidencia del sector financiero en Bangladesh” en la revista InderScience. El objetivo fue investigar el efecto del capital intelectual (CI) en los desempeños de los centros financieros en dicho país. La metodología de la investigación consistió en la recolección de la información que fue realizada con datos cuantitativos de 49 empresas financieras que estimaron en la bolsa de valores de DHAKA entre el año 2012 y 2013 dicho estudio se realizó con Coeficiente Intelectual de Valor Agregado (VAIC) y en comparación con las tres variables eficiencias de los capitales empleados (CEE), eficiencias de los capitales estructurales (SCE) y eficiencias de los capitales humanos (HCE), estos resultados tienen una correlación positiva significativa. La vinculación significativa se encontró entre el VAIC del año actual y dos indicadores de rendimiento empresarial (ROA, ROE), mientras que el VAIC de años anteriores no se consideró relevante para las tres medidas de rendimiento de la empresa.

En México, Sánchez, Sánchez y Jasso (2021) publicaron su indagación titulada “Caracterización del capital intelectual en las universidades públicas estudio comparativo” indexado en International Journal of Professional Business Review. El objetivo de su estudio es describir y contrastar el capital intelectual de las universidades mexicanas. La metodología consistió en recolectar información a partir de una encuesta semiestructurada administrada a 102 profesores-investigadores en administración y negocios de cuatro universidades del Estado de México. Los resultados indican la presencia de seis aspectos clave del capital intelectual, que definen los niveles de este en distintas universidades. Una conclusión fundamental es que el capital intelectual en el ámbito universitario sirve como indicador del rendimiento de estas instituciones. Específicamente, la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT) destaca por tener índices superiores en términos de capitales humanos, estructurales y relacionales.

En México, Ibarra-Cisneros, Vela-Reyna y Ríos-Nequis (2020) publicaron su artículo científico titulado “Capital Intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades” indexado en la revista Investigación Administrativa. El propósito del estudio fue definir si los capitales intelectuales inciden en los resultados de las universidades mexicanas mediante sus dimensiones y la gestión de los conocimientos; asimismo, intentaron confirmar la vinculación positiva entre la gestión de los conocimientos y los capitales intelectuales. El método de estudio se enfoca en ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales obtenidas mediante encuestas a académicos de universidades diferentes. Los resultados subrayan la relevancia de administrar los conocimientos en relación con los capitales intelectuales y cómo ambos intervienen en los rendimientos institucionales. Un descubrimiento clave es el impacto significativo de la administración de los conocimientos en la creación de activos no tangibles y su efecto sobre el desempeño universitario. La singularidad de esta investigación radica en su enfoque integral sobre variables que anteriormente se analizaban de forma aislada, lo que la hace una contribución única en el contexto mexicano.

2.1.1.2. Tesis.

En Cuba, Atiénzar y Chaurero (2018), en su trabajo de investigación titulado “El capital intelectual en las empresas cubanas”, el propósito es diagnosticar la gestión del capital intelectual en estas entidades. Se realizó una encuesta por muestra a 349 entidades cubanas empleando métodos de estudio empíricos como análisis de contenidos de documentos, cuestionarios, análisis de correspondencia y estudios de casos. Los resultados evidencian que las variables vinculadas con el capital humano se gestionan bien, mientras que los factores estructurales, sociales y ambientales se gestionan mal. De manera similar, los líderes empresariales cubanos identifican lo fundamental de los activos intangibles para el éxito de sus organizaciones. No obstante, la gestión del capital intelectual enfatiza principalmente los

componentes humanos y relacionales. El capital social es el aspecto más débil de la gestión. Los activos son tan esenciales para la creación de valor como la motivación y la creatividad de los trabajadores y el desarrollo de la innovación empresarial, pero el nivel de gestión aún no ha alcanzado un nivel satisfactorio.

En Uruguay, Miles (2012) en su trabajo de tesis doctoral con el título “Análisis del Capital Intelectual de las pequeñas y medianas empresas uruguayas y su impacto en los resultados” en la Universidad de Deusto San Sebastián, el objetivo del estudio es brindar conocimientos sobre los impactos de los capitales intelectuales (especialmente de los directivos de empresas) en la actividad de las pymes y facilitar así la gestión de sus recursos intangibles. En resumen, las investigaciones muestran cuán importante es la presencia de capital intelectual para una buena empresa.

En Sevilla, España, Nunes (2009) en su trabajo de investigación para el doctorado titulada “Las dimensiones del capital intelectual y su relación con el rendimiento de las empresas intensivas en conocimiento. El caso de sociedades de abogados” en la Universidad de Sevilla. El propósito es estimar la contribución, influencia y vinculación entre diferentes aspectos de los capitales intelectuales en los desempeños de entidades que emplean conocimientos intensivos. La conclusión es que el capital relacional presenta efectos pequeños sobre el capital intelectual y muestra un indicador muy débil en la vinculación directa entre capitales humanos y desempeños, capitales humanos y capitales estructurales. El capital humano es lo que constituye el capital estructural.

En Ecuador, Guamán (2023) publicó su investigación para el grado de licenciado titulado “El capital intelectual y la rentabilidad de las empresas textiles del cantón Ambato” en la UTA, el propósito del estudio es examinar la vinculación entre el capital intelectual y las rentabilidades de las entidades textiles del estado Ambato en los años 2019, 2020 y 2021. La

metodología de estudio utiliza enfoques cuantitativos que emplea un "Valor Añadido Intelectual" (VAIC™) para definir los capitales intelectuales de cada componente y estimar los desempeños financieros empleando los indicadores financieros ROE y ROA. La base de datos, un instrumento de recojo de data, se creó utilizando información secundaria de 22 empresas textiles del estado de Ambato. Por otra parte, para analizar las informaciones recopiladas se empleó el software "IBM SPSS STATISTICS 2" y para los análisis se usó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados muestran que hay una correlación significativa entre los capitales intelectuales y los indicadores de rentabilidades. Se descubrió que VAIC™ estaba relacionado positivamente con los capitales humanos. Por sí solos, tanto los capitales humanos como los capitales empleos están vinculados positivamente con el ROE, mientras que los capitales estructurales están asociados negativamente. Finalmente, el capital estructural, el capital humano y el capital empleo están vinculados negativamente con el ROA.

En Ecuador, Jami (2022) publicó su investigación para el grado de licenciado titulado "Valoración del capital intelectual y el desempeño financiero del sector manufacturero del cantón Latacunga" en la UTA. El propósito es examinar la vinculación entre capitales intelectuales y resultados financieros en el periodo 2016-2018. El modelo Valor Añadido Intelectual (VAIC™) se utiliza para evaluar los capitales intelectuales y evaluar los desempeños financieros utilizando indicadores de rentabilidad ROA y ROE. La metodología de indagación se basa en estudios de correlación donde se muestra la vinculación entre variables independientes y dependientes y los instrumentos de recolección de datos son fuentes secundarias. La muestra está compuesta por 18 empresas pertenecientes a las industrias mencionadas, y los datos financieros se recogen del informe financiero anual de entidades, supervisores de valores y seguros mediante tablas de observación. Por otra parte, para los análisis de las informaciones recolectadas se empleó un software denominado IBM SPSS STATISTICS 2, y se elaboró empleando la correlación de Pearson y regresión Lineal. A partir

de los datos recopilados se llegaron a los siguientes resultados; las empresas que destacaron con los índices más altos de VAIC™ fueron SANCELA, NOVACERO y CEDAL. Los componentes HCE y SCE mostraron tendencias parecidas a las de VAIC™, mientras que en CEE, las empresas que sobresalieron fueron GACETA, OROBLANCO y SANCELA. En relación al ROA, las empresas con índices más elevados fueron SANCELA, INDUACERO y FINCA, y estas mismas, junto con ECUALIMFOOD, también sobresalieron en ROE. El VAIC™ presentó una correlación débilmente positiva con tanto ROA como ROE. Finalmente, la investigación determinó que el VAIC™ tiene un impacto significativo en los indicadores de rentabilidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

2.1.2.1. Artículos.

En Chorrillos, Lima, Bravo y Sánchez (2022) publicaron el artículo titulado “Capital intelectual para el desempeño organizacional y la competitividad” para la revista UPAL institucional. El estudio se llevó a cabo en un astillero peruano con 75 años de antigüedad, c con más de 1.500 empleados, opera a niveles nacionales e internacionales. El método utilizado fue un enfoque cuantitativo correlacional y la muestra estaba compuesta por 92 encuestados que completaron un cuestionario en escala Likert. Los resultados revelaron una vinculación entre los capitales intelectuales y los desempeños organizacionales. Como resultado, se destaca las necesidades de que el astillero desarrolle una gestión centrada en el fortalecimiento y desarrollo de los activos intangibles como parte de su estrategia, con el fin de mantener su competitividad y alcanzar un desempeño sobresaliente.

En Lima- Perú, Fernández, Guevara, Dávila y Cruz (2022) publicaron su artículo con el título “Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas” para la revista Comunicación. El propósito de indagación es medir el

impacto de las capitales intelectuales en los desempeños organizacionales en micro y pequeñas empresas. Así, los métodos empleados son cuantitativos con diseños no experimentales, descriptivos, explicativos y correlacionales. Se empleó un cuestionario de 29 ítems para recoger data sobre una muestra de conveniencia de 213 entidades. Respecto a los resultados, la indagación muestra que hay dos componentes que detallan significativamente los desempeños organizacionales: los capitales estructurales y los capitales humanos.

En Tacna, Perú, Limache (2017) publicó su artículo “Capital intelectual en la competitividad de las MIPYMES en Tacna-Perú” para la revista Opción. El objetivo es promover la comprensión de la función de los capitales intelectuales en las competitividades comerciales de las microempresas de la región Tacna. El enfoque se basa en diseños básicos, no experimentales, transversales y correlacionales empleando una muestra estratificada de 128 microempresas, estadísticas descriptivas, análisis de correlación, regresiones y estadísticas multivariadas. Exceptuando la función financiera, el nivel de capital humano tiende a estar en un nivel más alto de regularidad, mientras que la competitividad está en un nivel más bajo. La conclusión final es que existe una vinculación directa entre las competitividades y el desarrollo social y económico. En términos de competitividades generales, hay siete regiones en el primer tercio, incluida Tacna, lo que demuestra que el índice de competitividad de las regiones ha continuado durante el período 2011-2016, mejorando desde que pasó del sexto lugar en 2011 al cuarto lugar en 2016.

En Lima, Perú, Flores-Arocutipa, Jinchuña-Huallpa, Luna-Carpio, y Lujan-Minaya (2020) publicaron su artículo denominado: “Capital intelectual y producción científica en la Universidad Peruana, 2018” indexado en la revista Polo del Conocimiento. El propósito de este estudio es demostrar que los niveles de producciones científicas de 25 universidades peruanas en 2018 están directa y significativamente relacionados con el capital intelectual. La

metodología de la investigación fue básica, no experimental y correlacional. El instrumento fue el cuestionario de percepción. La muestra fue de 145 educadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la UJCM. Los resultados arrojan que, mediante el análisis cuantitativo de 25 universidades, se evidenció una correlación directa del 70.4% entre las variables. En lo que respecta a la percepción de los profesores de la Universidad José Carlos Mariátegui en 2019, la correlación resultó ser del 71.8%. Por lo tanto, hay una conexión significativa entre los capitales intelectuales y las producciones científicas; a medida que aumenta el capital humano, la producción científica también crece.

En Lima, Perú, Geraldo, Soria y Tito (2020) publicaron su artículo científico titulado “Modelo SEM basado en valores organizacionales y capital intelectual: un estudio realizado en entidades del sistema financiero peruano” indexado en la revista Retos. El propósito de la indagación es examinar las influencias de los valores organizacionales en las dimensiones del capital intelectual (capitales humanos, capitales estructurales y capitales relacionales) de las entidades financieras. La metodología fue cuantitativa y no experimental; se empleó nuevamente el modelado de ecuaciones estructurales. La muestra estuvo conformada por 207 funcionarios de 15 entidades financieras. De esta forma, los resultados revelan que hay una correlación causal importante entre los valores organizacionales y los capitales intelectuales. Las dimensiones de los capitales humanos, relacionales y estructurales presentaron coeficientes de correlación de 0.90, 0.63 y 0.89 respectivamente. Con RMSEA de 0,08 y un valor de diferencia mínima por grado de libertad (CMIN/gl) de 2,398, el modelo de validación se consideró adecuado. Además, existe una vinculación causal positiva y significativa entre los ocho valores organizacionales que incide positivamente en las dimensiones de capitales humanos, estructurales y relacionales.

2.1.2.2.Tesis.

En Lima- Perú, Baltazar y Saucedo (2022) en su trabajo de investigación para la tesis de grado con el título “¿Influye el capital intelectual en el desempeño organizacional? Un enfoque desde las PyMES - Cono Este Lima. Señalaron como objetivo principal, analizar la influencia del capital intelectual en el rendimiento de las organizaciones, considerando las dimensiones de capital humano, capital relacional y capital estructural. Se empleó una metodología de corte transversal con diseño explicativo y estrategia asociativa, utilizando tanto variables observables como variables latentes. Para recolectar datos, se utilizó un cuestionario que engloba las dos variables principales de estudio Capital Intelectual y desempeño organizacional esta información fue sustraída de una muestra de 398 empresarios, gerentes y/o administradores de las PYMES de cono este LIMA. Los hallazgos del estudio llevan a la conclusión de que el capital intelectual ejerce una influencia altamente significativa en el rendimiento de las pequeñas y medianas empresas ubicadas en el cono este de Lima. Por lo tanto, se recomienda que estas PYMES desarrollen estrategias e indicadores de medición para una gestión adecuada del capital intelectual, con el objetivo de utilizarlo de manera eficiente.

En San Martín- Perú, Ramos y Sánchez (2022) presentaron su tesis de grado “Influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional de las entidades financieras.” El propósito de esta investigación fue analizar el impacto del capital intelectual en el rendimiento de los empleados de las instituciones financieras ubicadas en la Región San Martín, Perú. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico descriptivo y con un diseño no experimental de corte transversal. La cantidad de colaboradores entrevistados fueron de 123 de 6 entidades diferentes; Los resultados indican que hay una influencia significativa entre el capital intelectual y el desempeño organizacional. Esto implica que cuanto mayor sea la

influencia del capital intelectual en los colaboradores, mayor será el rendimiento organizacional de las entidades financieras.

En Huancavelica, Perú, Aguirre (2018), presentó su tesis titulada “El Capital Intelectual y el Desempeño Organizacional del Personal en la Unidad de Gestión Educativa Local Huancavelica año 2015” para optar por el título de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Huancavelica. El objetivo de la investigación fue conocer la relación del capital intelectual y el desempeño organizacional del personal en la Unidad de Gestión Educativa Local Huancavelica en el 2015. El estudio en su desarrollo y estructura tiene los parámetros de una investigación de tipo aplicada, el nivel empleado fue descriptivo correlativo, el diseño propuesto fue el no experimental de corte transeccional; asimismo, se empleó el método científico como método general y los específicos como el inductivo, deductivo y correlacional. La población y muestra la constituyeron las 60 personas que cumplen labores administrativas a nivel de la institución. Se concluyó con la relación hallada del 87% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) al nivel de confianza del 95% además muestra que la relación es positiva o directamente proporcional.

En Lima, Perú, Eyzaguirre (2017) presentó su tesis titulada “Influencia del capital intelectual en la mejora de la producción científica de la universidad pública peruana” para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación tuvo como objetivo analizar cómo el capital intelectual puede impactar positivamente en la producción científica de las universidades públicas, tomando como referencia las opiniones de los docentes investigadores de universidades públicas en Perú durante el año 2016. La metodología de la investigación fue exploratoria, no experimental, correlacional. Se hizo uso del cuestionario como instrumento de recolección de datos, este consistió en 20 preguntas. La muestra estuvo conformada por 90 responsables de la

investigación por facultad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional de Investigación y Universidad Nacional Agraria La Molina. En este sentido, el análisis de los datos se realizó mediante el análisis de correlación, regresión y método multivariado, haciendo uso del análisis factorial, con el método se ha seleccionado las variables del modelo con mayor puntuación. La investigación revela que el Capital Humano está relacionado con la Producción Científica, con correlaciones de 0.688 y 0.637 para las dimensiones de producto y alcance científico, respectivamente. Además, el Capital Humano enfocado en investigación tiene un impacto significativo (0.883) sobre otras variables. De esta manera y con base en estos datos, se confirma la hipótesis H1, que sugiere una influencia del Capital Humano en la Producción Científica, respaldado por un valor F de 26.231 y un nivel de significancia de 0.000.

En Pimentel, Perú, Wong (2019) en su tesis titulada “El capital intelectual como estrategia para mejorar la competitividad de la empresa Areco S.A.C., Chiclayo-2018” para optar el Grado Académico de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán. Definió como objetivo proponer estrategias para mejorar la competitividad de la Empresa Areco S.A.C 2018. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, y el diseño fue no experimental y transversal. Se empleó una herramienta de medición tipo cuestionario de Likert (1932). La muestra estuvo conformada por 61 colaboradores de la empresa Areco S.A.C. Los resultados muestran que la empresa Areco SAC, posee un nivel de competitividad medio. Las recomendaciones del estudio sugieren llevar a cabo estrategias mediante talleres, formaciones, coaching empresarial y la utilización del modelo Navigator Skandia, una herramienta efectiva para evaluar el capital intelectual. Es esencial contar con la intervención de un experto y asegurar la participación de directivos y empleados en el proceso.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Capital Intelectual

2.2.1.1.Definición.

Conci y Beltramino (2018), mencionan que, el capital intelectual es un conjunto de activos intangibles de cualquier empresa, que pese a no estar reflejado en los estados contables de la organización, en la actualidad es un generador de valor o tiene el potencial de generarlo en un futuro. También indican que es importante debido a que, en él reside una suma sinérgica de todos los conocimientos que reúne una empresa; así como toda la experiencia acumulada de sus trabajadores, etc.

De igual manera, Demuner et al. (2017) refieren que, el capital intelectual se considera un valioso activo estratégico para las empresas, ya que puede generar una ventaja competitiva duradera y un rendimiento financiero superior. Se destaca por ser la principal fuente generadora de valor.

Además, Edvinsson y Malone (2003), señalan que este capital, no solamente es el potencial del cerebro humano sino también son los nombres de los productos y las marcas de fábricas y hasta aquellos gastos registrados históricamente que con el transcurrir del tiempo se ha transformado en algo de más valor para la empresa.

Por su parte, Bernárdez (2008), indica que el capital intelectual tiene un componente activo como son las competencias, capacidades y conocimientos racionales y emocionales requeridas para crear nuevas ideas, conceptos, productos y sistemas, lo que se llamaría activos intelectuales; pero también hay un componente pasivo, que son los productos generados que se convierten en patrimonio cultural y en propiedad intelectual.

Luego de revisar los principales aportes teóricos de los autores, la gestión del capital intelectual es considerada como un activo intangible de suma importancia en una organización, porque sin ellos las organizaciones no generan beneficios.

2.2.2.2.Importancia.

Ousama et al. (2019), señala la estrecha y significativa relación entre la información del capital intelectual (CI) y el valor de mercado de los productos. Como resultado, las empresas han comenzado a incluir en los anexos de sus informes anuales los valores de eficiencia del CI para comunicar esta información a sus partes interesadas, como accionistas, inversores y directores. Asimismo, el objetivo es lograr un mayor entendimiento del verdadero valor de la organización. Esta práctica ha impulsado la emergencia de una nueva cultura del conocimiento que se convierte en un motor de crecimiento económico, incluso considerándose más importante que los factores tradicionales de generación de riqueza, como la tierra, el capital y el trabajo, los cuales son denominados por los autores como recursos vitales para las empresas.

En la economía actual, el valor del conocimiento; es decir, la inteligencia y la información que poseen las organizaciones, ha adquirido una relevancia fundamental, ya que tiene un impacto directo en su capital financiero. En el contexto de una economía contemporánea centrada en la cultura del conocimiento, se enfatiza la capacidad de transformar la información en conocimientos útiles que permiten optimizar los recursos tanto en la producción como en los servicios, generando así una ventaja competitiva para las empresas.

2.2.2.3.Modelos del Capital Intelectual.

A. Modelo de la espiral del conocimiento.

El proceso de creación del conocimiento para Nonaka y Takeuchi (1999), se da a través de un modelo de generación del conocimiento mediante dos espirales de contenido

epistemológico y ontológico. Es un proceso de interacción entre conocimiento tácito y explícito que tiene naturaleza dinámica y continua. Además, se constituye en un espiral permanente de transformación ontológica interna de conocimiento, desarrollada siguiendo cuatro fases:

- 1. La socialización:** Es el proceso de adquirir conocimiento tácito a través de compartir experiencia por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y tradiciones.
- 2. La exteriorización:** Es el proceso de convertir conocimiento tácito en conceptos explícitos que supone hacer tangible mediante el uso de metáforas el conocimiento de por sí es difícil de comunicar, integrándolo en la cultura de la organización; es la actividad esencial del conocimiento.
- 3. La combinación:** Es el proceso de crear conocimiento explícito al reunir este saber proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones y se puede categorizar, confrontar y clasificar para formar bases de datos para producir este tipo de conocimiento.
- 4. La interiorización:** Es un proceso de incorporación de conocimiento explícito en conocimiento tácito, que analiza las experiencias adquiridas en la puesta en práctica de los nuevos conocimientos y que se incorpora en las bases del conocimiento tácito de los miembros de la organización en forma de modelos mentales compartidos de trabajo.

Para Nonaka y Takeuchi, la esencia de la dirección es como se puede aplicar de la mejor forma el conocimiento existente para poder crear otro conocimiento nuevo, es justificado debido a que existen estudios realizados en compañías japonesas que respaldan el proceso de creación del conocimiento.

B. Modelo Balanced Business Scorecard.

Este modelo consiste en un sistema de indicadores financieros y no financieros que tienen como objetivo medir los resultados obtenidos por la organización. De acuerdo con Kaplan y Norton (1996), este modelo integra los modelos financieros con los no financieros, y los sistematiza en un esquema que permite entender las interdependencias entre sus elementos, así como en la coherencia con la estrategia y la visión de la empresa.

Dentro de cada bloque existen dos tipos de indicadores: los Drivers, que son los factores condicionantes de los otros y los Outputs, que son los indicadores de resultados. Este modelo presenta cuatro bloques:

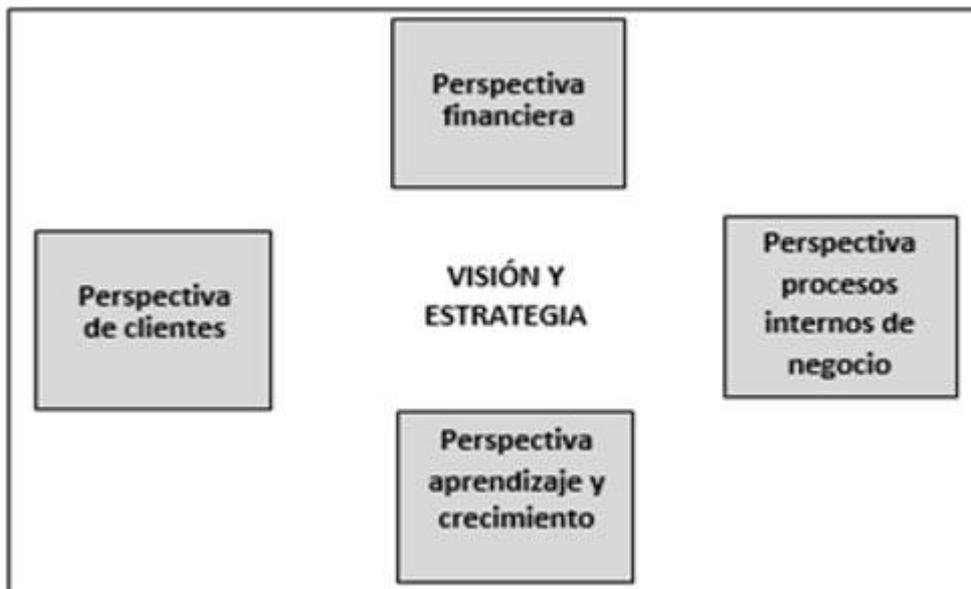
- **Perspectiva financiera:** Contempla los indicadores financieros como el objetivo final; considera que estos indicadores no deben ser sustituidos, sino integrados con otros que reflejan la realidad empresarial.
- **Perspectiva de clientes:** El objetivo de esta perspectiva es identificar valores relacionados con los clientes que aumentan la capacidad competitiva de la empresa. Para ello se tiene que ir definiendo previamente los segmentos de mercado objetivo y realizar un análisis de valor y calidad de estos. En esta perspectiva, los indicadores drivers son el conjunto de valores del producto o servicio que se ofrece a los clientes y los indicadores outputs se refieren a las consecuencias derivadas del grado de adecuación de la oferta de las expectativas del cliente.
- **Perspectiva de procesos internos de negocio:** Analiza la adecuación de los procesos internos de la empresa de cara a la obtención de la satisfacción del cliente y conseguir altos niveles de rendimiento financiero. Para alcanzar este objetivo se propone un análisis de los procesos internos desde una perspectiva de negocio y una predeterminación de los procesos a través de la cadena de valor. Se puede distinguir

tres tipos de procesos: los procesos de innovación, que es difícil de medir; los procesos de operaciones, desarrollados a través de los análisis de calidad y reingeniería; y procesos de servicio posventa.

- **Perspectiva de aprendizaje y mejora:** El modelo plantea los valores de este bloque como el conjunto de drivers del resto de las perspectivas. Estos inductores constituyen el conjunto de activos que dotan a la organización de habilidad de mejorar y aprender.

Figura 1

Balanced Business Scorecard (1990-1996)



Nota. Tomado de Bermúdez y Hernández (2019) “Diagnóstico del capital intelectual en una empresa maquiladora textil mexicana”, a partir de Barceló-Llauger, 2001, p. 171.

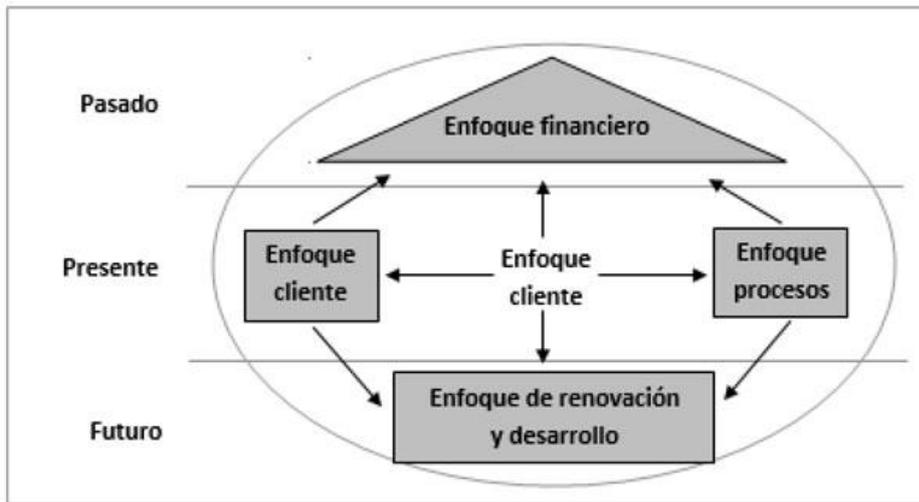
C. Modelo Navigator de Skandia.

La principal línea de argumentación de Edvinsson y Malone (2003), es la diferencia entre los valores de la empresa en libros y los de mercado. Esta diferencia se debe a un conjunto de activos intangibles que no quedan reflejados en la contabilidad tradicional, pero que el

mercado reconoce como futuros flujos de caja. Para poder gestionar estos valores es necesario hacerlos visibles.

Figura 2

Modelo Navegador de Skandia



Nota. Tomado de Bermúdez y Hernández (2019) “Diagnóstico del capital intelectual en una empresa maquiladora textil mexicana”, a partir de Barceló-Llauger, 2001, p. 170.

Asimismo, el enfoque Skandia parte de que el valor de mercado de la empresa está integrado por el capital financiero y el capital intelectual. Los elementos del capital intelectual son:

- **Capital humano.** Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, etc., de las personas que componen la organización.
- **Capital estructural.** Son conocimientos explicitados por la organización, integrado por tres elementos como los clientes, activos relacionados con los clientes; los procesos, formas en que la empresa añade valor a través de las diferentes actividades que desarrolla; y la capacidad de innovación, posibilidad de mantener e éxito de la empresa a largo plazo a través del desarrollo de nuevos productos o servicios.

La síntesis del capital intelectual y la dimensión financiera y temporal quedan recogidos en el modelo denominado Navigator: el triángulo superior en el enfoque financiero, el pasado de la empresa. El presente está constituido por las buenas relaciones con los clientes y los procesos de negocio. La base es la capacidad de innovación y adaptación, que garantiza el futuro.

2.2.2.4. Beneficios del capital intelectual

Según PYMAS (2022) el capital intelectual engloba diversos elementos dentro de una empresa que pueden ser clave para el éxito de un emprendimiento, siempre y cuando se potencien de manera adecuada y se aprovechen todas las ventajas que pueden brindar. En ese sentido, algunas de las ventajas del CI son las siguientes:

- **Mantenerse actualizado constantemente:** Al considerar el capital intelectual dentro de una empresa y capacitar regularmente a sus empleados, podrán aplicar sus conocimientos actualizados y modelos de trabajo en la mejora de los procesos y aportar nuevas ideas para optimizar las tareas existentes.
- **Valorar el talento humano:** Al contar con empleados destacados por su creatividad, capacidad de resolución de problemas o ideas innovadoras, se tiene la oportunidad de capacitar y potenciar estas habilidades, lo que contribuirá al crecimiento y éxito de la empresa.
- **Organización empresarial y estructuración de procesos:** Al invertir en el capital humano, se promueve una mejora en la comunicación y se establecen protocolos claros en la empresa. La organización de los equipos de trabajo y una estructura bien definida aumentarán la eficiencia del producto.

A partir de esto se puede reconocer la importancia de potenciar el capital intelectual en una empresa ya que, en un mundo en constante cambio y evolución, mantenerse actualizado y capacitado es fundamental para adaptarse y aprovechar las oportunidades que surgen. Además, que, al invertir en el desarrollo del talento humano, se fomenta la creatividad, la resolución de problemas y la innovación, lo cual puede marcar la diferencia en el éxito de una empresa.

2.2.2. Desempeño Organizacional.

2.2.1.1. Definición.

Cuando se habla de desempeño, se hace referencia a cómo se llevan a cabo las tareas y se logra el rendimiento en un trabajo específico. Este concepto es especialmente relevante en el ámbito organizacional, donde se requiere desarrollar estrategias, planificar acciones y evaluar el cumplimiento de objetivos para lograr un desempeño exitoso (Chinchay, 2019).

Asimismo, “el desempeño organizacional, se puede decir que es el grado en que se han logrado o cumplido los resultados de la gestión planificada de una organización teniendo como referencia su misión, objetivos, metas procesos, actividades” (Chinchay, 2019, p. 34).

Según Abrego et al. (2015) menciona que, de acuerdo a lo examinado en este estudio, la evaluación del rendimiento de una organización ha demostrado ser un concepto problemático en la investigación de negocios y sistemas. Esto se debe a que no existe una medida universalmente reconocida para este concepto y puede ser evaluado utilizando datos objetivos.

2.2.1.2. Importancia.

La ejecución efectiva de ciertos criterios y actividades se logra a través del desempeño organizacional. Este enfoque implica establecer estrategias claras que generen resultados financieros prometedores, así como descripciones precisas de los clientes y todos los procesos

internos de la empresa. Estas actividades son comunes en todas las organizaciones, independientemente de su tamaño. Por lo tanto, el desempeño organizacional se refiere a los enfoques que buscan mejorar las condiciones empresariales, promoviendo el logro de metas y la integración de valores que una organización busca establecer (Benavides, 2022).

2.2.1.3. Indicadores del Desempeño Organizacional

Según lo propuesto por la revista de Mandomedio Colombia (2022) los indicadores para medir el desempeño organizacional en las empresas son:

- **Indicadores financieros:** Estos indicadores miden la eficacia del empleado en relación con los aspectos financieros de la empresa.
- **Indicadores de valoración del trabajo:** Estos indicadores evalúan tanto la cantidad como la calidad del trabajo realizado por el empleado.
- **Indicadores de procesos:** Estos indicadores se centran principalmente en evaluar la eficiencia de los procesos de producción.
- **Indicadores de satisfacción del cliente:** Estos indicadores valoran el desempeño del empleado a través de la percepción del cliente.

Asimismo, existen beneficios que brindan la medición del desempeño organizacional y la revista Mandomedio Colombia (2022) menciona que son los siguientes:

- Capacita al empleado y lo involucra en la mejora de su rendimiento.
- Genera la información necesaria para un proceso de contratación y selección exitoso.
- Permite al departamento de Recursos Humanos establecer políticas de desarrollo y capacitación, creando planes de carrera.

- Mejora el compromiso y permite a la empresa asignar recursos a las áreas adecuadas.
- Involucra a los colaboradores en la planificación y objetivos establecidos, facilitando el crecimiento, ascensos, promoción interna e incentivos económicos personalizados.

2.3. Definición de Términos Básicos

El análisis de palabras clave tiene como objetivo identificar y definir las palabras o frases que se utilizan y son las más importantes en el desarrollo de la investigación. En este apartado se consideran las siguientes palabras clave:

a) Capital Intelectual

Conci y Beltramino (2018), mencionan que el capital intelectual es un conjunto de activos intangibles de cualquier empresa, que pese a no estar reflejado en los estados contables de la organización, en la actualidad es un generador de valor o tiene el potencial de generarlo en un futuro.

b) Sistema financiero

Es el un conjunto de instituciones, instrumentos y mercados, donde se realizan las transacciones económicas.

c) Cuota de mercado

Se refiere al porcentaje de ventas totales que una empresa realiza en un mercado (Tanriverdi y Lee, 2008).

d) Crecimiento de las ventas

Es el incremento generado por las ventas, de forma que la organización reduzca sus costos (Tanriverdi y Lee, 2008).

e) Crecimiento empresarial

El crecimiento empresarial permite que una organización logre mejores resultados en función al personal que posee, y que el talento humano tenga la capacidad, habilidad y competencias de formar parte de la ventaja competitiva que tiene la organización (Charan, 2004).

f) Inversión

Es la colocación de dinero en una organización con la finalidad de obtener un rendimiento de lo invertido (Cano et al., 2013).

g) Margen neto de beneficio

Se refiere a la utilidad obtenida de los costos, gastos, pagos de impuesto y otras salidas de efectivo que realiza una organización (Cano et al., 2013).

h) Rentabilidad empresarial

Es la relación entre la inversión y la utilidad, de esta forma se puede medir la efectividad de una organización, demostrando las utilidades de las ventas y las inversiones (Zamora, 2008).

i) Resultado empresarial

Es el incremento de beneficio que una entidad presenta, por el uso adecuado de sus recursos y por el grado de cumplimiento de sus objetivos (García y Pérez, 1999).

j) Cultura

Es el conjunto de valores, principios, normas y las formas de comportamiento al interactuar con el talento humano en la organización (Naranjo y Chu, 2015).

k) Innovación

Es la capacidad de esfuerzos para rediseñar productos y servicios, tanto para los clientes internos y externos (Naranjo y Chu, 2015).

l) Capital estructural

Está constituido por todo aquello que ha fomentado la organización lo cual la distingue de la competencia (Soto y Sauquet, 2006).

m) Capital relacional

Es el objeto de acción de toda empresa y por ello es importante que la organización conozca de principio a fin, cuándo y cómo se establece su relación y las circunstancias que hacen que exista y las que puedan acabar con ella (Soto y Sauquet, 2006).

n) Capital humano

Es la capacidad de innovar, de tomar decisiones y de aprender, y se nutre de los conocimientos, aptitudes y formación del personal que integra la empresa (Prado, 2009).

o) Capital intelectual

Es un componente activo intangible de una empresa, como son las competencias, capacidades y conocimientos racionales y emocionales requeridas para crear nuevas ideas, conceptos, productos y sistemas (Bernárdez, 2008).

p) Clientes

Consiste en que un individuo realiza una compra en un establecimiento, lugar donde adquiere un producto o servicio.

q) Cultura y valores

Es el conjunto de valores, principios, normas y las formas de comportamiento al interactuar con el talento humano en la organización (Naranjo y Chu, 2015).

Capítulo III.

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

Ñaupas et al. (2018) asevera que “una hipótesis es una respuesta imaginativa, intuitiva que el investigador formula, frente a un problema científico. También se dice que son conjeturas, suposiciones que el investigador realiza frente a un problema científico” (p. 202).

Por su parte, Bernal (2016) menciona que “un aspecto importante en el proceso de investigación científica tiene que ver con las hipótesis debido a que estas son un medio por el cual se responde a la formulación del problema de investigación y se operacionalizan los objetivos” (p. 184). Como adición se menciona que “una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis” (p. 184).

En ese sentido, se formulan las hipótesis, tanto generales como específicas, en el que se buscará comprobar su veracidad en el trabajo de investigación:

3.1.1. Hipótesis General.

El capital intelectual se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

HE₁. El capital humano se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

HE₂. El capital estructural se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

HE₃. El capital relacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

3.2. Identificación de Variables

En opinión de Villasís y Miranda (2016) complementan que “las variables en un estudio de investigación son todo aquello que medimos, la información que colectamos, o bien, los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación” (p. 304).

Por su parte, Hernández y Mendoza (2018) afirman que “una variable es una propiedad o concepto que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse u observarse” (p. 125).

Por lo que, se puede concluir que las variables son aspectos que son observables y además medibles por medio de técnicas e instrumentos, estos métodos brindarán información

acerca del fenómeno en donde convergen las variables de estudio logrando así generar nueva información para el investigador. En ese sentido, a continuación, se presentan los detalles de las variables identificadas:

Tabla 4

Identificación de variables

Variables	Definición conceptual
Variable Independiente (Capital Intelectual)	Son las competencias, capacidades y conocimientos racionales y emocionales requeridas para crear nuevas ideas, conceptos, productos y sistemas, lo que se llamaría activos intelectuales; pero también hay un componente pasivo, que son los productos generados que se convierten en patrimonio cultural y en propiedad intelectual (Bernárdez, 2008).
Variable Dependiente (Desempeño organizacional)	Es medir el desempeño de una organización en el transcurso del tiempo, lo cual significa que una organización crea valor para los dueños a medida que esta se encuentra activa en el mercado (Huerta, Rivera y Torres, 2010).

Nota. La tabla muestra los conceptos de las variables de la investigación. Elaboración propia.

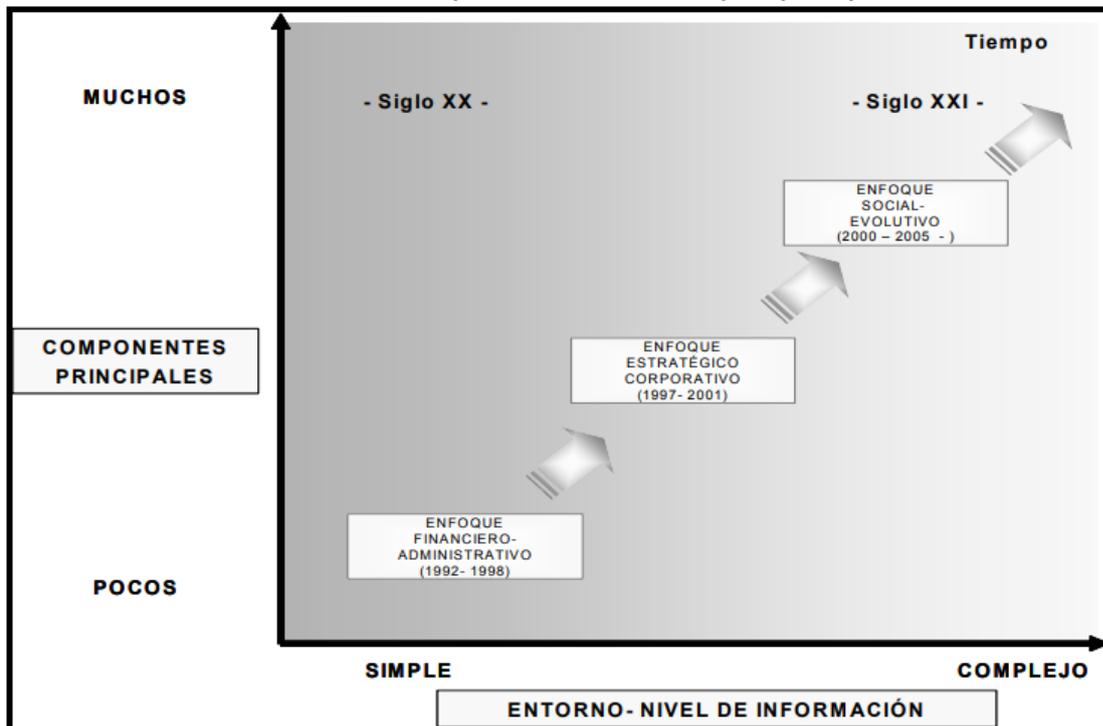
En efecto, se determina al capital intelectual como la variable independiente y el desempeño organizacional como la variable dependiente, variables que se analizan a lo largo de esta investigación.

3.2.1. Análisis de la variable independiente: Capital Intelectual

Bueno (2005, como se citó en Bueno y Merino, 2008) estableció la evolución del concepto del capital intelectual desde sus orígenes y como este fue cambiando dependiendo del enfoque empresarial y financiero que se otorgaba al nombre.

Figura 3

Evolución del capital intelectual: enfoques principales



Nota. Tomado de Bueno y Merino (2008) “Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones” (p. 48).

La Figura 3 muestra la trayectoria del Capital Intelectual basándose en los modelos más relevantes que han abordado el tema. Esta figura refleja tres enfoques dominantes desde los años noventa hasta el siglo XXI. El primer enfoque, de tendencia "financiera-administrativa" (1992-2001), tiene una marcada orientación contable. El segundo, conocido como "enfoque estratégico corporativo" (1997-2001), y el tercero, denominado "enfoque social-evolutivo" (2000-2005), marca el rumbo para el futuro desarrollo del Capital Intelectual.

3.1.1.1. Dimensión 1: Capital Humano.

Soto y Sauquet (2006), indican que el capital humano es el valor económico potencial de la capacidad de una persona o de la sociedad activa de un país, adquirido mediante experiencia y conocimientos y a los sistemas de trabajo que han desarrollado.

Edvinsson y Malone (2003), mencionan que el capital humano es la combinación de conocimientos, habilidad y capacidades de los trabajadores individuales de la empresa para llevar a cabo la tarea que tienen entre mano; asimismo, incluye los valores de la empresa su cultura y su filosofía. Indican que la empresa no puede ser propiedad del capital humano.

Según Prado (2009), el fruto del capital humano radica en su capacidad de innovar, de tomar decisiones y de aprender y se nutre de los conocimientos, aptitudes y formación del personal que integra la empresa.

Para Stewart (1998), el capital humano crece de dos maneras: la primera cuando la organización usa más conocimientos que posee su gente, y la segunda, cuando está adquire más conocimientos útiles para la organización. También las organizaciones deben liberar el capital humano que ya tiene en su organización, se deben minimizar las tareas irreflexivas, el papel rutinario y los conflictos internos que son improductivos.

El capital humano fue ampliamente tratado dentro de la teoría del capital intelectual. Así mismo, las principales teorías toman como una dimensión para medir la gestión del capital intelectual:

- ***Experiencia y habilidades:*** Es un indicador que permite medir la capacidad del individuo al momento de aplicar estrategias para lograr las metas propuestas; es decir, implica demostrar la experiencia adquirida para la toma de decisiones y las habilidades para ejercer tareas de forma eficaz (Barcelo, 2019).

- **Motivación y desarrollo profesional:** Es el conjunto de conocimientos que un individuo recibe para mejorar la productividad de la empresa a través de herramientas que apoyan su crecimiento profesional (Barcelo, 2019).
- **Permanencia:** Es la capacidad de retener al talento humano en la organización, donde depende de factores como la remuneración y el ambiente donde labora. Es decir, perder a un talento humano implica tiempo para poder tener uno nuevo y para otorgarle una debida formación (Barcelo, 2019).

Por otro lado, los elementos que se vinculan con el capital humano según Gallego-Giraldo y Naranjo-Herrera (2020):

Figura 4

Elementos que componen el capital humano



Nota. Gallego-Giraldo y Naranjo-Herrera (2020) “El capital humano de la empresa: una propuesta de medición”, p. 78.

La estructura propuesta para el capital humano enfatiza ciertos elementos que, aunque no han sido ampliamente explorados en investigaciones previas, son de gran relevancia. Esta perspectiva se alinea con las fuentes revisadas y ofrece una visión holística del ser humano, abarcando facetas del ser, del conocimiento y de la capacidad de actuar. Es fundamental que la empresa comprenda y establezca estas dimensiones para potenciar su gestión. Esta concepción y su importancia quedan reflejadas en la Figura 4, proporcionando una guía visual que puede ser un referente para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas en el ámbito empresarial.

3.1.1.2. Dimensión 2: Capital Estructural

Según Prado (2009), el capital estructural se nutre del conocimiento del capital humano y la empresa al hacerlo de su propiedad, la hace explícita, la manifiesta en los sistemas de información y comunicación, en la tecnología disponible, en su fuerza de investigación y desarrollo, en los procesos de trabajo que inciden de manera positiva en la eficacia de la organización.

Soto y Sauquet (2006), hacen referencia que, el capital estructural está constituido por todo aquello que ha fomentado la organización lo cual la distingue de la competencia. Está representado por el conocimiento de las personas que se integra a los procesos internos y tecnologías de la organización, a los procedimientos y a los sistemas de trabajo que han desarrollado.

Edvinsson y Malone (2003) indican que, el capital estructural lo comprenden los equipos, los programas, base de datos, la estructura organizacional, las patentes, las marcas de fábrica y todo aquello que forme parte de la capacidad organizacional que sostiene la productividad de sus trabajadores, así también incluye a los clientes, las relaciones desarrolladas. También el capital estructural es propiedad de la empresa y este puede tomar las decisiones respectivas respecto a ella.

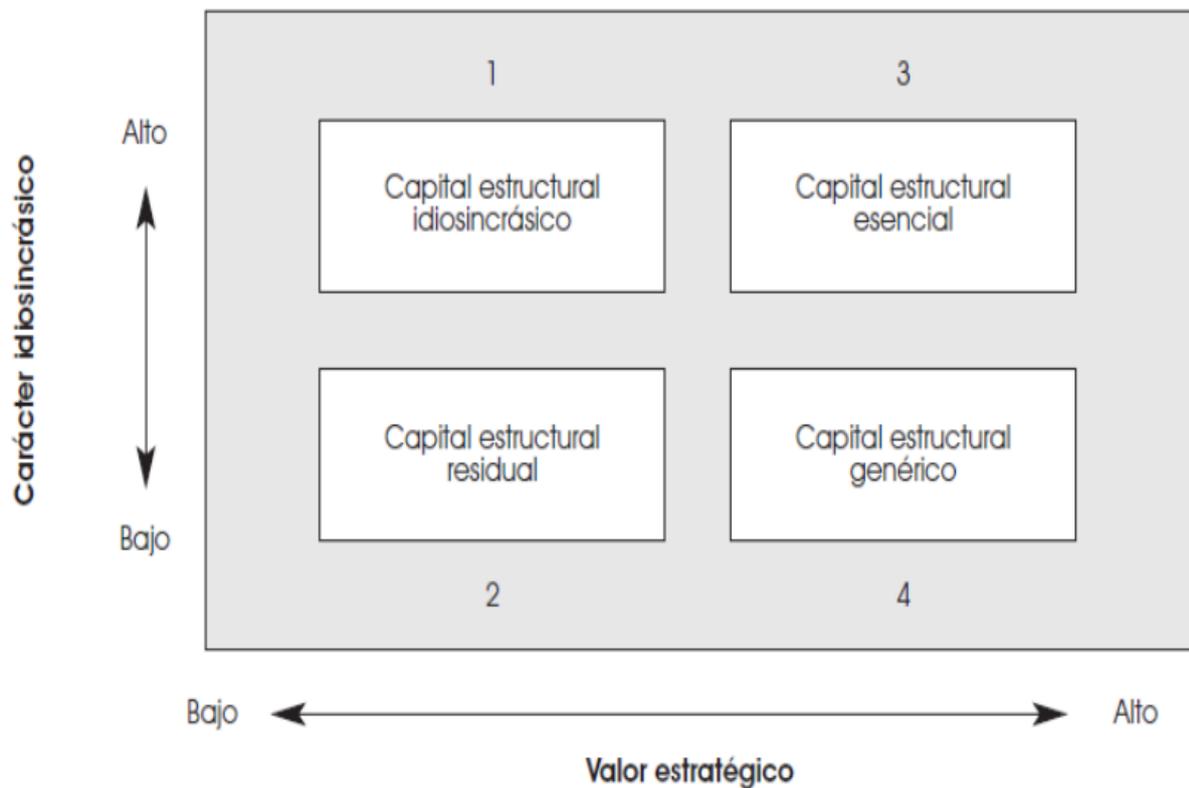
Para Stewart (1998), el capital estructural pertenece a la organización en su conjunto, algunos de los rubros que corresponden a esta categoría están sujetos a los derechos legales de propiedad; también incluye la estrategia y la cultura, las estructuras y sistemas, las rutinas y los procedimientos que suelen ser más importantes y valiosos de los bienes codificados.

Así mismo, el capital estructural de una organización tiene dos ejes principales, el carácter idiosincrásico y el valor estratégico; es en base a este punto que, Snell et al. (1999,

como se citó en Bermúdez, Pertuz y Boscan, 2015) presenta un esquema que engloba los ejes mencionados.

Figura 5

Matriz de capital estructural de la organización



Nota. Bermúdez, Pertuz y Boscan (2015) “Capital estructural: análisis diagnóstico en grupos de Investigación y Desarrollo (I+D) de universidades públicas de Colombia”, p. 139.

A partir de la combinación de las dos dimensiones analizadas, surge la figura 1, que representa un esquema teórico para categorizar las diversas variantes de capital estructural presentes en una empresa. Este esquema facilita el estudio de las estrategias óptimas para administrar cada tipo de capital estructural y potenciar su aporte a la entidad. Específicamente, se argumenta que la gestión de las diferentes categorías de capital estructural demanda sistemas de recursos humanos distintos, por lo que aplicar un único sistema a toda la organización podría no ser beneficioso.

3.1.1.3. Dimensión 3: Capital Relacional

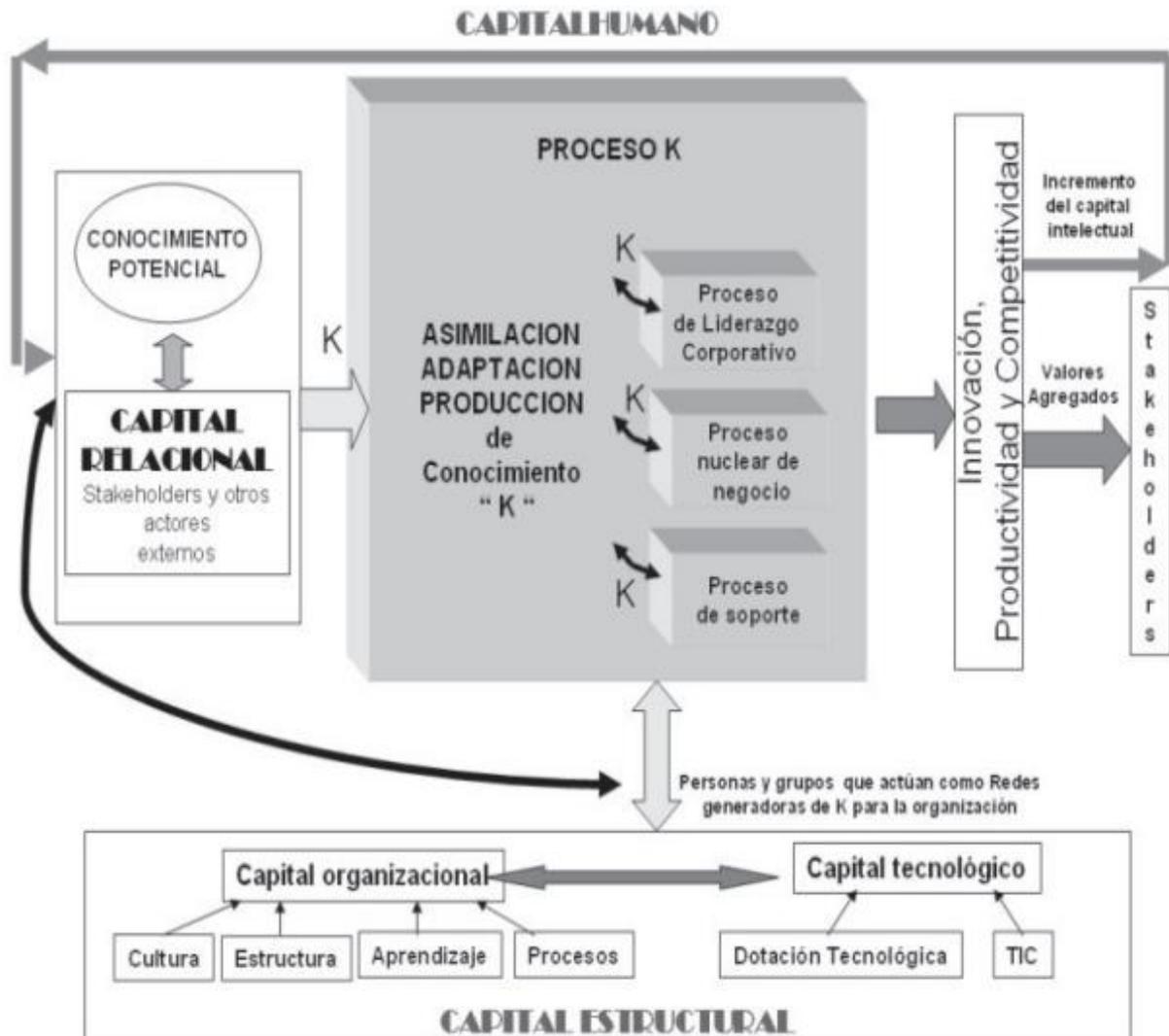
De acuerdo a Stewart (1998), el capital relacional o cliente es el valor de las relaciones de la organización con la gente con la cual hace negocios, la profundidad, amplitud y atracción de todos los clientes; es en la relación con los clientes que el capital intelectual se convierte en dinero; este aparece en los índices de renovación, las reventas y las recomendaciones. Seguidamente se detalla los indicadores para la determinación del capital relacional:

- 1. Alianzas y reputación:** Consiste en las valoraciones que los clientes, empleados potenciales y competidores tienen por la empresa, es un elemento importante para la generación de confianza por parte de los clientes y las que forman parte del sector, de tal forma la empresa genere diferenciación y competitividad a través de alianzas estratégicas con socios u otras entidades para alcanzar el éxito (Hormiga et al. 2007).
- 2. Relaciones con clientes:** Es la capacidad de fidelizar al cliente mediante estrategias de atención cortés, ambiente adecuado y otros, que permitan que un cliente sienta confianza al adquirir un producto o servicio para satisfacer sus respectivas necesidades (Hormiga et al. 2007).
- 3. Relaciones con proveedores:** Es la forma de generar lazos de confianza y seguridad con los proveedores, para que una empresa pueda acceder a la materia prima de forma segura para el proceso productivo a un costo accesible y con facilidades de cancelar el servicio (Hormiga et al. 2007).

Así mismo, Díaz (2007) propone un modelo conceptual acerca del capital intelectual en donde el capital relacional, es el ingreso de todo este sistema circular de la gestión del conocimiento dentro de una empresa u organización.

Figura 6

El modelo conceptual para la gestión del conocimiento (K) y del capital intelectual



Nota. Díaz (2007) “Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas”, p. 44.

3.2.2. Análisis de la variable dependiente: Desempeño Organizacional

Según Bernal (2016) se conoce como variable dependiente al “resultado” o “efecto” producido por la acción de la variable independiente”. En ese sentido, la variable dependiente es la imagen de marca, ya que se verá influenciada por los esfuerzos dirigidos a implementar

un plan de RSE, como estrategia para el mejoramiento de la reputación de la entidad y hacer un bien para la sociedad.

Al respecto, Chinchay (2019), los desempeños organizacionales se definen como el grado de éxito logrado en la gestión de los programas de la entidad a la luz de las metas, objetivos, misión, actividades, productos, procesos o servicios. Este éxito significa la satisfacción de los usuarios y otras partes interesadas. Por ello, la evaluación del desempeño es una herramienta fundamental para fomentar el mejoramiento continuo en las compañías ya que permite reconocer las áreas donde se requieren medidas correctivas.

Asimismo, para la comprensión de la variable desempeño organizacional se toma en cuenta al autor Bravo (2019) quien plantea las siguientes tres dimensiones: (i) Desempeño financiero (ii) Desempeño de procesos y (iii) Desempeño interno, las cuales se desarrollan con mayor detalle en las siguientes líneas.

3.2.2.1. Dimensión 1: Desempeño Financiero.

Según Bravo (2019), el desempeño de los mercados incluye rentabilidades, crecimientos y satisfacción de los clientes. Además, se indica que estas dimensiones presentan una vinculación estrecha con las dimensiones del Balanced Scorecard. propuesto por Kaplan et al. (1996); por lo tanto, los indicadores de desempeño financiero se refieren a las perspectivas financieras del Balanced Scorecard.

3.2.2.2. Dimensión 2: Desempeño de Procesos.

Bravo (2019) refiere que esta dimensión se vincula con los procesos del Balanced Scorecard y las perspectivas clientes. Principalmente considera calidad y eficiencia de los procesos organizacionales.

3.2.2.3. Dimensión 3: Desempeño Interno.

Bravo (2019) refiere que esta dimensión considera la capacidad individual de los empleados. Asimismo, se vincula con los procesos del Balanced Scorecard y las perspectivas clientes.

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 5

Operacionalización de la variable I

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Capital Intelectual	Conci y Beltramino (2018), se dice que el capital intelectual es la agrupación de activos intangibles de cualquier negocio que, aunque no se reflejan en los estados financieros de la entidad, actualmente están creando valor o tienen el potencial de crear en el futuro.	Con el objetivo de “determinar la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023”, las informaciones a recolectarse serán en base a las 3 dimensiones de la variable independiente “capital intelectual”, a través de la aplicación de cuestionarios tipo escala Likert.	D1 Capital Humano	- Experiencia y habilidades - Motivación y desarrollo profesional - Permanencia	1,2 y 3	Cuestionario	ESCALA LIKERT (1) Muy poco o nada (2) Poco (3) Regular (4) Bastante (5) Totalmente
			D2 Capital Estructural	- Competencias en tecnologías de información - Conocimiento - Innovación - Procesos - Cultura	4, 5 y 6		
			D3 Capital Relacional	- Alianza y reputación - Clientes - Proveedores	7, 8, 9 y 10		

Nota. La tabla, muestra la variable I, su definición conceptual, su definición operacional, sus dimensiones y sus indicadores, utilizados en la investigación.

Fuente: Elaboración propia, acorde al contexto.

Tabla 6

Operacionalización de la variable II

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Desempeño Organizacional	“Grado en que se han logrado o cumplido los resultados de la gestión planificada de una organización teniendo como referencia su misión, objetivos, metas procesos, actividades” (Chinchay, 2019, p. 34).	Con el objetivo de “determinar la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023”, las informaciones a recolectarse serán en base a las 3 dimensiones de la variable independiente “desempeño organizacional”, a través de la aplicación de cuestionarios tipo escala Likert.	D1 Desempeño Financiero	- Crecimiento - Rentabilidad - Satisfacción del cliente	11, 12, 13, 14	Cuestionario	ESCALA LIKERT (1) Muy poco o nada (2) Poco (3) Regular (4) Bastante (5) Totalmente
			D2 Desempeño de Procesos	- Calidad - Eficiencia - Procesos-Calidad - Tiempo entrega	15, 16 y 17		
			D3 Desempeño Interno	- Satisfacción empleados - Calificación - Creatividad-Innovación	18, 19 y 20		

Nota. La tabla, muestra la variable II, su definición conceptual, su definición operacional, sus dimensiones y sus indicadores, utilizados en la investigación.

Fuente: Elaboración propia, acorde al contexto.

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

La actual indagación se realizó en base al enfoque cuantitativo. Conforme con Bernal (2016), este enfoque se sustenta “en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

De igual forma, según Kerling (2002, como se citó en Sánchez, 2019) , el estudio de enfoque cuantitativo se llama así, porque se centra en aspectos que pueden ser cuantificados o asignados un valor numérico, tales como: número de hijos, edad, estatura, peso, entre otros indicadores. Esta metodología se apoya en herramientas estadísticas para analizar la información recopilada. Su propósito es describir y comprender las causas de manera objetiva, así como anticipar sus efectos a partir del descubrimiento de estas causas. Las conclusiones se derivan de una rigurosa cuantificación en todas las etapas del estudio, desde la recolección hasta la interpretación de datos, empleando el enfoque hipotético-deductivo.

Con respecto al enfoque cualitativo, Pimienta (2017) refiere que “este tipo de enfoque se apoya en la recolección y resumen de datos cualitativos por medio de actividades de campo, como la realización de entrevistas, así como a observación directa y el análisis documental” (p. 61).

El estudio realizado adoptó un enfoque cuantitativo, el cual estuvo orientado hacia la medición y cuantificación de características de fenómenos sociales. Esta metodología, que se basa en la relación entre variables de manera deductiva, se apoya fuertemente en herramientas estadísticas para analizar y procesar la información que ha facilitado identificar la relación que existe entre el capital intelectual y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, periodo 2023.

4.2. Tipo de investigación

La indagación aplicada se orienta hacia el fortalecimiento y consolidación del conocimiento, utilizando los saberes tanto culturales como científicos. Su propósito no solo es expandir el entendimiento, sino también dirigir ese conocimiento hacia el desarrollo de tecnologías innovadoras que respondan a las necesidades y aporten beneficios concretos a la comunidad y la sociedad en común (Pimienta, 2017). A su vez, Baena (2017), menciona que “la investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción” (p. 18).

Por otro lado, la indagación básica se denomina "pura" porque realmente se orienta por un fin desinteresado; su inspiración radica en la curiosidad, el profundo placer de desentrañar nuevos saberes, o como dirían algunos, el amor por el conocimiento por el simple hecho de conocer. Se le considera "básica" ya que constituye la base para el estudio aplicado o tecnológico; y es "fundamental" porque resulta vital para el avance de la ciencia (Nicomendes, 2018)

Varios autores identifican dos tipos de investigaciones científicas: las básicas y las aplicadas. La actual indagación se basó de una investigación básica, ya que se buscó realizar un aporte académico para las futuras investigaciones acerca del capital intelectual y desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, periodo 2023.

4.3. Nivel de investigación

La investigación se fundamentó en un nivel correlacional. Hernández y Mendoza (2018) puntualizan que son “investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (p. 109).

Es esencial reconocer los distintos niveles que presenta la investigación, Hernández y Mendoza (2018), señalan cuatro niveles de investigación en el enfoque cuantitativo: exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa.

Respecto a la investigación exploratoria, es vista como la primera etapa de indagación, ya que se aborda un tema poco estudiado o sobre el cual hay escasa información previa (Ríos, 2017).

La investigación descriptiva es delimitada por Ríos (2017) en el segundo nivel de indagación, se intenta identificar las cualidades, comportamientos y criterios del objeto investigado, ya sea en el contexto actual o en proyecciones futuras; en esta última situación, se le llama investigación de pronóstico.

En lo que respecta al nivel correlacional, Hernández y Mendoza (2018) expresan lo siguiente sobre este tipo de investigación, indicando que estos estudios “pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (p. 109).

Por último, a nivel explicativo Ramos (2020) menciona que “En este contexto de investigación, el objetivo es comprender y definir los fenómenos [...] En esta etapa investigativa, es crucial establecer hipótesis que busquen reconocer los elementos causales y los efectos de los fenómenos de interés para el investigador” (p. 3).

A partir de lo previamente expuesto, en esta investigación se manejó el método correlacional, porque se ha pretendido recopilar información sobre las variables en cuestión y realizar la medición adecuada para identificar su relación mutua.

4.4. Método de investigación

Hace referencia a la investigación que elabora un método sistemático, de gestión y de control, de esta manera se asocia a dos métodos de investigación: el inductivo y el deductivo. (Panta, 2017).

El método inductivo se fundamenta en la inducción, a través de la cual el autor deriva la conclusión general partiendo de las observaciones y evaluación de situaciones específicas. Estas conclusiones se consideran fiables ya que emergen de la experiencia directa. Esta metodología enfatiza la importancia de la observación detallada y el análisis minucioso de eventos o fenómenos particulares para, posteriormente, generalizar hallazgos y establecer principios más amplios (Pimienta, 2017).

Respecto al método deductivo, este "facilita estructurar a través de lo cual se derivan o se extraen conclusiones o juicios generales, basándose en una o más premisas o declaraciones consideradas verdaderas. Así, se presentan ideas y definiciones con el propósito de llegar a conclusiones y derivaciones. Este enfoque prioriza la lógica y el razonamiento estructurado, partiendo de afirmaciones generales para analizar y determinar resultados específicos, lo cual

es fundamental para garantizar la validez y coherencia de las conclusiones obtenidas (Pimienta, 2017).

Del método científico se derivan dos enfoques principales: el deductivo y el inductivo. En este estudio se optó por el enfoque deductivo. Este método, implica comenzar con premisas generales y, a partir de ellas, llegar a explicaciones más específicas. En otras palabras, comienza con el estudio de teorías, postulados, leyes y principios de aceptación general y probada validez, para después aplicarlos a situaciones o hechos concretos (Bernal, 2016).

En este estudio, se eligió el método deductivo debido a que se llevaron a cabo procedimientos destinados a derivar conclusiones particulares a partir del análisis e inferencia de premisas e hipótesis de carácter general. Este enfoque permite una estructuración lógica y rigurosa, partiendo de conceptos amplios hacia resultados más detallados y específicos, asegurando así una mayor precisión en las conclusiones obtenidas.

4.5. Diseño de investigación

Como sostienen, Hernández y Mendoza (2018), “en la metodología cuantitativa, el investigador utiliza estructuras determinadas para comprobar la exactitud de las hipótesis propuestas dentro de un contexto definido o para responder a preguntas de investigación de tipo exploratorio o descriptivo” (p. 150). Así, dentro del estudio no experimental, existen dos tipos de estructuras: transversal y longitudinal.

De igual forma, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que, el diseño no experimental transversal se define de la siguiente forma: se recolectan datos en un momento particular. Usualmente, la meta es describir variables en un grupo específico de individuos (ya sea una muestra o la población total) o determinar el nivel o naturaleza de las variables en un momento específico” (p. 176). Con respecto al diseño, Ríos (2017) detalla que, un análisis

transversal “realiza la recolección de datos en un corto periodo o un determinado punto del tiempo. Por su característica no puede estudiar tendencias” (p. 85).

Sostiene que un diseño no experimental de tipo longitudinal recopila información en diversos intervalos o etapas con el propósito de inferir sobre las variaciones, sus causas y efectos (Hernández y Mendoza, 2018).

Así, en este análisis se decidió por el diseño no experimental transversal, porque se enfoca en examinar la interrelación entre las variables sin intervenir o alterar los datos. Esta elección responde a la necesidad de obtener una visión clara y objetiva del estado actual de las variables en un momento determinado, proporcionando una instantánea de la situación sin la influencia de factores temporales o manipulaciones externas.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

Hernández y Mendoza (2018) puntualizan que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas y especificaciones concretas” (p. 199). En este sentido, Ñaupas et al. (2018), puntualiza que una población es un compuesto de sujetos o entidades a examinar.

De esta manera, en el presente estudio, la población estuvo desarrollada por el número total de agencias de “cajas municipales de ahorro y crédito” de la provincia de Arequipa, la data fue adquirida por la “Superintendencia de Banca y Seguros”.

Tabla 7*Población de estudio*

“Cajas municipales”	N° de agencias
Caja Arequipa	25
Caja Cusco	9
Caja Piura	3
Caja Tacna	6
Caja Ica	2
Caja Sullana	3
Caja Huancayo	4
Total	52

Nota. Tomado y adaptado del Superintendencia de Banca y Seguros (2019).

4.6.2. Muestra.

Bernal (2016) refiere que la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 211). De esta forma, para este análisis se empleó el muestreo censal sistemático porque presenta una población pequeña; es decir, se aplicó el cuestionario a la totalidad de agencias que están ubicadas en la provincia de Arequipa.

4.6.2.1. Unidad de análisis.

Este se halla desarrollada por las microfinancieras o cajas municipales de la provincia de Arequipa 2023.

4.6.2.2. Tamaño de la muestra.

El presente Análisis aplicó el tipo de muestreo no probabilístico sistemático. En tal sentido, Se mencionan que este tipo de muestreo “suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (Hernández et al., 2014, p. 189). Tomando en cuenta lo mencionado, el análisis realizado, toma criterios de muestreo no probabilísticos por conveniencia debido a la poca facilidad de acceso al entorno, y con el objetivo de obtener la mayor representatividad en la investigación se toma como muestra 7 empresas.

4.6.2.3. Selección de la muestra.

Tabla 8

Lista de CMAC que están reguladas por la SBS y el FEPCMAC

CMAC	Año de creación
Caja municipal de ahorro y crédito Cusco	28 de marzo de 1988
Caja municipal de ahorro y crédito Arequipa	10 de marzo de 1986
Caja municipal de ahorro y crédito Del santa	24 de febrero de 1984
Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo	08 de agosto de 1988
Caja municipal de ahorro y crédito Ica	21 de octubre de 1989
Caja municipal de ahorro y crédito Maynas	01 de setiembre de 1987
Caja municipal de ahorro y crédito Paita	06 de enero de 1989
Caja municipal de ahorro y crédito Piura	04 de enero de 1982
Caja municipal de ahorro y crédito Sullana	19 de diciembre de 1986
Caja municipal de ahorro y crédito Tacna	01 de junio de 1992
Caja municipal de ahorro y crédito Trujillo	19 de octubre de 1982

Nota. Autoría propia según FEPCMAC.

Tabla 9*Agencias de la Caja Arequipa – provincia de Arequipa*

Id	Nombre	Provincia	Distrito	Dirección
1	Agencia Mercaderes	Arequipa	Arequipa	Esq. Calle Mercaderes 241 Con Rivero 101 103 Cercado
2	Agencia La Pampilla	Arequipa	José Luis Bustamante y Rivero	Av. Alcides Carrión 271 273
3	Agencia Miraflores	Arequipa	Miraflores	Av. Mariscal Castilla 602 604 606 Miraflores
4	Agencia Cayma	Arequipa	Cayma	Av. Ejercito 1002 Cayma
5	Agencia San Camilo	Arequipa	Arequipa	Calle Piérola 401 403 Cercado Arequipa
6	Agencia la Merced	Arequipa	Arequipa	Calle Le Merced N 106 Cercado Arequipa
7	Agencia Alto Libertad	Arequipa	Cerro Colorado	Av. Perú 406 Cruce Con Av. Los Incas en Alto Libertad
8	Agencia Rio Seco	Arequipa	Cerro Colorado	Av. Aviación Km 9. Vía Yara Tda. 101 Sub Lote 04, Rio Seco, Cerro Colorado.
9	Agencia Paucarpata	Arequipa	Paucarpata	Avenida Jesús 2510, Ampliación Paucarpata
10	Agencia La Joya	Arequipa	La Joya	Carretera Panamericana Sur Aa. Hh. El Triunfo F 1 Sector 1 Zona La Joya
11	Agencia Jesus	Arequipa	Paucarpata	Av. Jesús 602 Esquina Av. Argentina 100 Paucarpata
12	Agencia Teniente Ferre	Arequipa	Miraflores	Teniente Ferré 210 Miraflores
14	Agencia Mall Aventura	Arequipa	Paucarpata	Av. Porongoche Sn Oficina Lf. 6 Paucarpata
15	Agencia Siglo XX	Arequipa	Arequipa	Av. Siglo XX N 112 Cercado
16	Agencia Avelino Cáceres	Arequipa	José Luis Bustamante y Rivero	Av. Vidaurrázaga N°. 123, Fundo El Rosario Sub Lote 3, Distrito De J.L.B. y Rivero
17	Agencia Socabaya	Arequipa	Socabaya	Av. Socabaya 325, Usb. San Martin De Socabaya
18	Agencia Alto Selva Alegre	Arequipa	Alto Selva Alegre	Ppjj. Pampas De Polanco Mz. A Lt 11 Sector Los Eucaliptos Av. Las Torres Asa Arequipa
19	Agencia Hunter	Arequipa	Jacobo Hunter	Urb. La Colina I Mz. A Lt. 22 Hunter
20	Agencia Alto Cayma	Arequipa	Cayma	Av. Ramón Castilla N° 1204 Pueblo Joven Francisco Bolognesi - Cayma
21	Agencia Ciudad Municipal	Arequipa	Cerro Colorado	Asociación De Vivienda Ciudad Municipal Mz A Lote 2 Zona 1 - Yura
22	Agencia Israel	Arequipa	Paucarpata	Pueblo Joven Ciudad Israel Mz. A Lote 3 Zona A - - Frente A Mercado Inmaculada Concepción
23	Agencia Umacollo	Arequipa	Yanahuara	Urbanización Valencia Manzana C. Lote 15
24	Agencia Cerro Colorado	Arequipa	Cerro Colorado	Av. Aviación 6006 (Frente Al Mall Arequipa Center)
25	Agencia Los Incias	Arequipa	Jose Luis Bustamante Y Ri	Av. Andrés Avelino Cáceres (Frente A Makro)
26	Agencia Alto Misti	Arequipa	Miraflores	Av. Tarapacá 1901

Nota. Adaptado de página web, Caja Arequipa.

Tabla 10*Agencias de la Caja Cusco – provincia de Arequipa*

Id	Nombre	Provincia	Distrito	Dirección
1	Agencia Nueva Esperanza	Arequipa	Arequipa	Av. Andrés Avelino Cáceres - Mercado Nueva Esperanza
2	Agencia San Camilo	Arequipa	Arequipa	Calle San Camilo 225 - Cercado
3	Agencia La Merced	Arequipa	Arequipa	Calle La Merced N° 113 - 119 - Cercado.
4	Agencia El Avelino	Arequipa	José Luis Bustamante y Rivero	Urb. Puerta Verde L-1, Manzana CH - Av. Andrés Avelino Cáceres.
5	Agencia La Negrita	Arequipa	Miraflores	Av. Mariscal Castilla N° 529 - Miraflores
6	Agencia Cerro Colorado	Arequipa	Cerro Colorado	Urb. La Perla de Chachani Mz. A-11
7	Agencia Cayma	Arequipa	Cayma	Av. Cayma N° 612
8	Oficina Especial Mall Plaza Cayma	Arequipa	Cayma	Mall Aventura Plaza - Cayma Lote LF 05 Nivel -1.
9	Agencia Paucarpatá	Arequipa	Paucarpatá	Av. Jesús 1413 (Esq. Con Calle Leal) José Carlos Mariátegui

Nota. Adaptado de página web, Caja Cusco.

Tabla 11*Agencias de la Caja Piura – provincia de Arequipa*

Id	Nombre	Provincia	Distrito	Dirección
1	Agencia La Pampilla	Arequipa	José Luis Bustamante y Rivero	Av. Daniel Alcides Carrión N° 265
2	Agencia Bolognesi	Arequipa	Arequipa	Calle Puente Bolognesi N° 128-130-132
3	Agencia La Negrita	Arequipa	Paucarpatá	Centro Comercial la Negrita Tienda 31, Av. Venezuela S/n

Nota. Adaptado de página web, Caja Piura.

Tabla 12*Agencias de la Caja Tacna – provincia de Arequipa*

Id	Nombre	Provincia	Distrito	Dirección
1	Agencia Arequipa	Arequipa	Arequipa	Cl. Deán Valdivia N° 513 – Cercado
2	Agencia Bustamante y Rivero	Arequipa	José Luis Bustamante y Rivero	Av. Daniel Alcides Carrión N° 275 Mz. F Lte. 4 - C.P. La Pampilla
3	Agencia Cayma	Arequipa	Cayma	Av. Ejército N° 1043 (frente a la Clínica San Juan de Dios)
4	Agencia La Negrita	Arequipa	Paucarpatá	Urb. Ampliación La Negrita Mz. C Lt.2 (frente al centro comercial La Negrita)
5	Agencia Cerro Colorado	Arequipa	Cerro Colorado	Asociación Villa Faucett Mz. A Lt. 26 Zona A, Cerro Colorado (Rfo Seco)

Nota. Adaptado de página web, Caja Tacna.

Tabla 13*Agencias de la Caja Ica – provincia de Arequipa*

Id	Nombre	Provincia	Distrito	Dirección
1	Agencia Cerro Colorado	Arequipa	Cerro Colorado	Centro Comercial Arequipa Norte, Carretera a Yura Km 9
2	Agencia La Joya	Arequipa	La Joya	Asentamiento Humano El Triunfo Sector 1, Mz D, Sub Lote 5D, Sector 1, Zona A

Nota. Adaptado de página web, Caja Ica.**Tabla 14***Agencias de la Caja Sullana – provincia de Arequipa*

Id	Nombre	Provincia	Distrito	Dirección
1	Agencia Arequipa	Arequipa	Arequipa	Calle Moran N° 101 esquina con Jerusalén (frente a la Curacao)
2	Agencia Especial Cerro Colorado	Arequipa	Cerro Colorado	Av. Aviación KM. 8.5 Mz A, Lote 01, A.H. “La Perla de Chachani”
3	Agencia José Luis Bustamante y Rivero	Arequipa	José Luis Bustamante y Rivero	Av. Vidaurrazaga Lote 8 – A. Pago del Palomar (frente al mercado May. FEPA) Plataforma Andrés Avelino Cáceres

Nota. Adaptado de página web, Caja Sullana.**Tabla 15***Agencias de la Caja Huancayo – provincia de Arequipa*

Id	Nombre	Provincia	Distrito	Dirección
1	Agencia Cerro Colorado	Arequipa	Cerro Colorado	Av. Villa Faucett Mz. A Lote 21, a una cdra. Del terminal pesquero
2	Agencia José Luis Bustamante y Rivero	Arequipa	José Luis Bustamante y Rivero	Mz. B. Lote 1 de la Urbanización Los Balcones, A 1 cdra. de Ovalo del Avelino
3	Agencia Miraflores	Arequipa	Miraflores	Av. Teniente Ferrer N°217, frente a la feria el Antiplano.
4	Agencia Ciudad Municipal	Arequipa	Arequipa	Asentamiento Poblacional Asociación de Vivienda Ciudad Municipal Mz. A. Lt. 4 Zona 1.

Nota. Adaptado de página web, Caja Huancayo.

4.7. Técnicas

Para Bernal (2016) la técnica de la encuesta es responsable de recopilar datos informativos. En este sentido. Se basa en un grupo de interrogantes diseñadas para obtener datos.

La técnica de estudio para el presente estudio fue la encuesta, porque permitió recoger la información con veracidad, así como conocer de manera rápida los resultados, también se debe indicar que Este tipo de recogida de información se efectúa de manera escrita con la ayuda de instrumentos que incluyen una sucesión de interrogantes en escala Likert.

4.8. Instrumento

El instrumento empleado para ambas variables fue el cuestionario, para Ñaupas et al. (2018) radica en una sucesión de interrogantes escritas sistemáticamente en cédulas asociadas con la hipótesis del estudio. El propósito de este método es acopiar información para probar las hipótesis de investigación.

4.9. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

4.9.1. Confiabilidad

Al respecto, Ñaupas et al. (2018), la confiabilidad beneficia en establecer el significado del resultado. Es decir, la confiabilidad muestra el grado de consistencia y veracidad del instrumento de investigación. En el presente análisis, con el programa SPSS y los parámetros de Alfa de Cronbach se ha determinado el nivel de confiabilidad del instrumento.

En este estudio, se desarrolló el coeficiente Alfa de Cronbach como medida de confiabilidad para evaluar las consistencias de las preguntas relacionadas con las variables de estudio en el cuestionario. Es decir, permitió determinar la fiabilidad de las respuestas obtenidas y asegurar la validez de los resultados del estudio.

Tabla 16*Rangos y Magnitudes de Confiabilidad*

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 - 0,59	Confiabilidad baja
0,60 - 0,65	Confiable
0,66 - 0,71	Muy confiable
0,72 - 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Nota. Tomado de Herrera, A. (1998). *Notas sobre Psicometría*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Para examinar la confiabilidad del instrumento se desarrolló el coeficiente alfa de Cronbach mediante la fórmula siguiente :

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

4.9.1.1. Análisis de confiabilidad Variable I.

Se seleccionó una muestra piloto de 59 agencias de las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Arequipa, a los cuales se les administró previamente el instrumento de evaluación del capital intelectual. El objetivo fue verificar la confiabilidad del instrumento utilizado.

Tabla 17*Confiabilidad del instrumento - variable I*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,881	10

Nota. Elaboración propia - Aplicación del instrumento

Se destaca que, en la escala del capital intelectual, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido (0,881) expone una “excelente confiabilidad”, de acuerdo con la tabla 4. Esto se debe

a que se encuentra dentro del rango de 0,72 a 0,99, indicando así una alta consistencia interna de las preguntas relacionadas con la variable I.

Tabla 18

Confiabilidad del instrumento según ítems - variable I

	Media de escala si los elementos se suprimen	Varianza de escala si los elementos se suprimen	Correlación total del elemento corregido	Alfa de Cronbach si los elementos se suprimen
i1	34,31	33,078	0,502	0,877
i2	34,71	31,760	0,571	0,872
i3	34,88	30,417	0,717	0,861
i4	34,66	30,228	0,695	0,862
i5i	34,64	32,406	0,599	0,870
i6	34,71	31,588	0,712	0,862
i7	34,56	32,078	0,565	0,873
i8	34,53	32,012	0,699	0,864
i9	34,75	30,503	0,694	0,863
i10	34,37	34,686	0,350	0,887

Nota. Desarrollado en el software SPSS v. 25 partiendo de los datos del instrumento

Al analizar el resultado de la confiabilidad por ítems, se observa que los ítems i3, i4 e i6 son especialmente importantes, porque, si se eliminan u omiten alguno de ellos, la confiabilidad del instrumento se ve reducida.

4.9.1.2. Análisis de confiabilidad variable II.

Se seleccionó una muestra piloto de 59 agencias de las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Arequipa, a las cuales previamente se les empleó los instrumentos de evaluación para medir el progreso del desempeño organizacional.

Tabla 19

Confiabilidad del instrumento - variable II

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,917	10

Nota. Elaboración propia - Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

Se puede observar que, en la escala del desempeño exportador, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido (0,917) expone una “excelente confiabilidad”, de acuerdo con la tabla 4. Esto se debe a que se encuentra dentro del rango de 0,72 a 0,99, indicando así una alta consistencia interna de las preguntas relacionadas con la variable del desempeño organizacional.

Tabla 20

Confiabilidad del instrumento según ítems - variable II

	Media de escala si los elementos se suprimen	Varianza de escala si los elementos se suprimen	Correlación total del elemento corregido	Alfa de Cronbach si los elementos se suprimen
i01	34,51	37,840	0,654	0,911
i02	34,54	36,597	0,710	0,908
i03	34,71	39,002	0,567	0,916
i04	34,49	37,323	0,697	0,909
i05	34,58	36,559	0,735	0,906
i06	34,68	38,119	0,693	0,909
i07	34,66	36,400	0,777	0,904
i08	34,78	36,209	0,764	0,905
i09	34,56	36,596	0,739	0,906
i010	34,61	37,242	0,597	0,915

Nota. Desarrollado en el software SPSS v. 25 partiendo de los datos del instrumento

Al analizar los resultados de la confiabilidad por ítems, se puede observar que los ítems i07 e i08 son especialmente trascendentales, porque si se eliminan u omiten alguno de ellos, la confiabilidad del instrumento se ve reducida.

4.9.2. Validez

La validez para Hernández y Mendoza (2018), indica la capacidad del instrumento para medir una variable. Está sujeto al juicio de académicos y expertos en el campo de análisis. Con base en lo expuesto, se puede concluir que la validez es esencial para garantizar la precisión de las mediciones en una investigación.

En el presente estudio la validez de los instrumentos se sometió al juicio de expertos en el tema de análisis (Anexo 3).

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

- Se efectuó la aplicación de una encuesta dirigida a las microfinancieras y/o cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Arequipa, utilizando un formulario de investigación como medio de recolección de datos.
- Transcurrida una semana, se procedió a realizar una revisión de las respuestas.
- Posteriormente, se procedió a la creación de una base de datos y se procesó el resultado.
- Seguidamente, se generaron gráficos descriptivos que permitieron visualizar y comprender mejor las características de la variable estudiada.
- Con el fin de contraponer la hipótesis planteada, se empleó el estadístico Rho de Spearman, ya que los datos no provenían de distribuciones normales.

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1. Variable Capital Intelectual

Tabla 21

Información de la variable capital intelectual

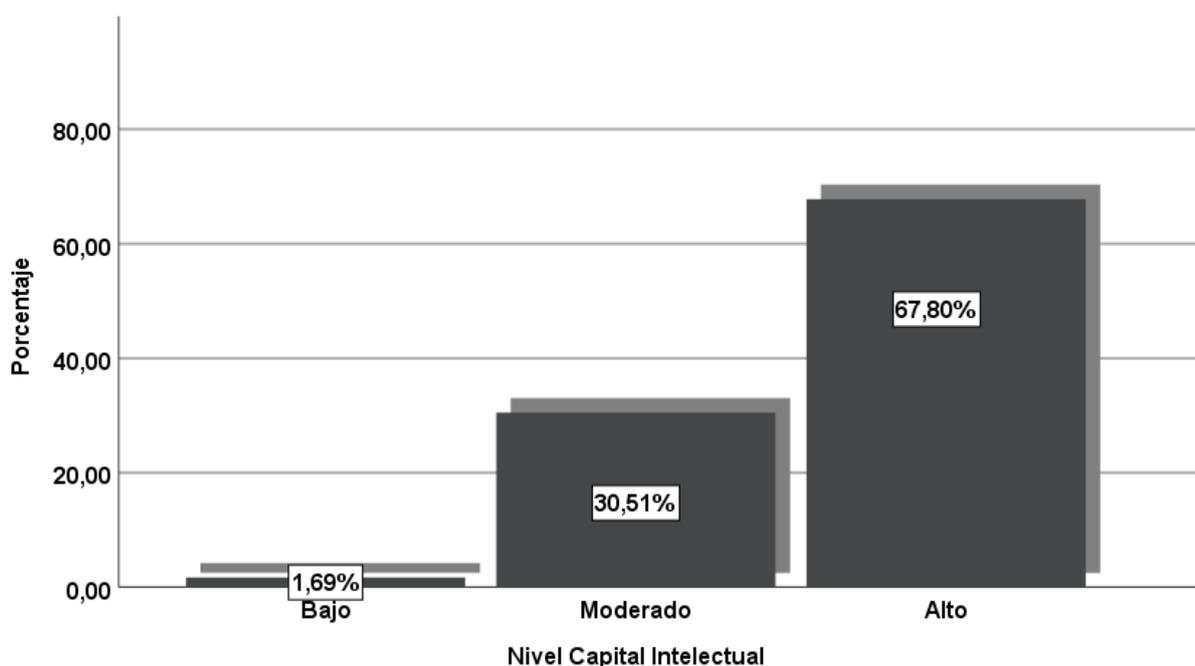
	Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	-------------	-------------	----------------------	-------------------------

	Bajo	1	1,7	1,7	1,7
Válido	Moderado	18	30,5	30,5	32,2
	Alto	40	67,8	67,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

Figura 7

Porcentaje de los datos del capital intelectual



Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

En la Tabla 21 y Figura 7 de la variable capital intelectual, en la ejecución del cuestionario se resalta que el 67,00 %, en otros términos, 40 micro financieras manifiestan la presencia de un alto desarrollo de capital intelectual; el 30,51%; es decir, 18 micro financieras manifiestan la existencia de un moderado nivel de capital intelectual y el 1,69%; lo que significa que, solo una micro financiera sostiene que el nivel de capital intelectual es bajo.

5.2.1.1. Dimensión Capital Humano

Tabla 22

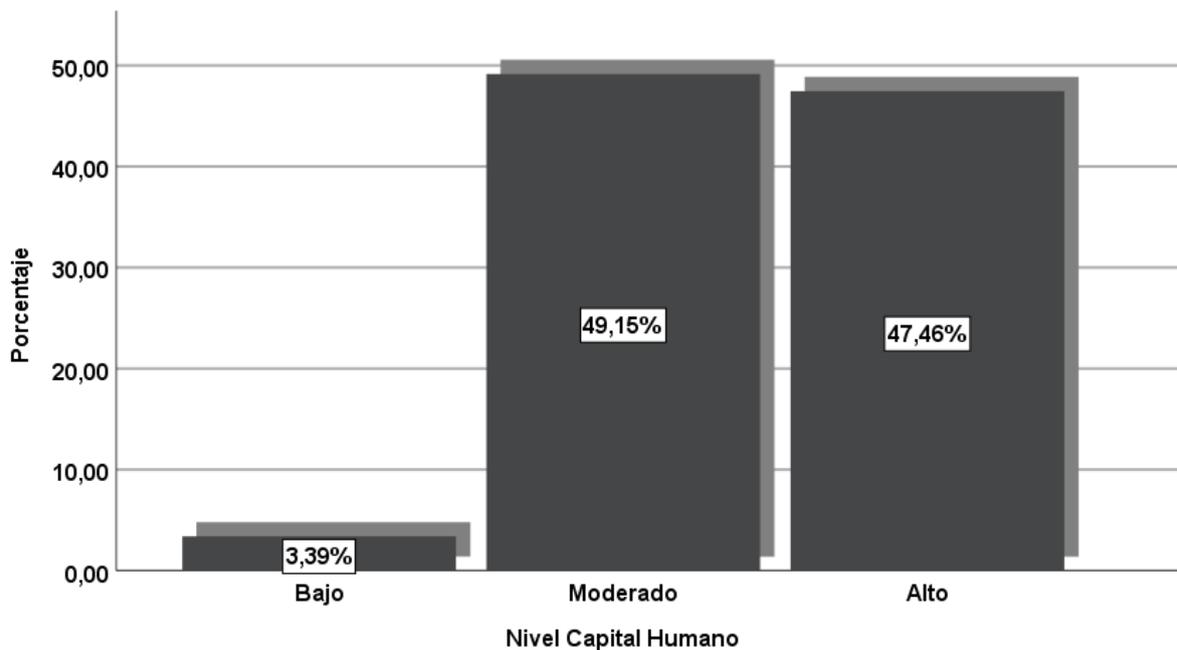
Información de la dimensión capital humano

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	3,4	3,4	3,4
Válido Moderado	29	49,2	49,2	52,5
Alto	28	47,5	47,5	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

Figura 8

Porcentaje de los datos de la dimensión capital humano



Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

En la Tabla 22 y Figura 8, de a la dimensión capital humano, en la ejecución del cuestionario, se resalta que el 49,2%, en otros términos, 29 micro financieras manifiestan la existencia de un moderado desarrollo de capital humano; el 47,5%; es decir, 28 micro financieras manifiestan la existencia de un alto nivel de capital humano y el 3,39%, lo que significa que, solo 2 micro financieras sostienen que el nivel de capital humano es bajo.

5.2.1.2. Dimensión Capital Estructural

Tabla 23

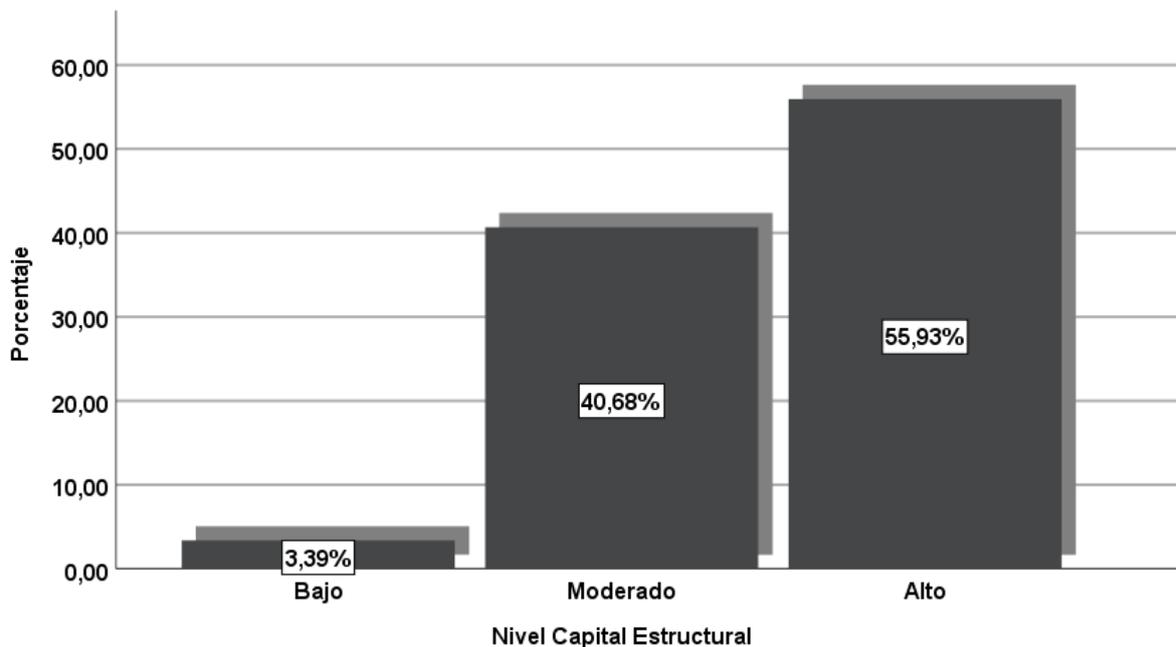
Información de la dimensión capital estructural

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3,4	3,4	3,4
	Moderado	24	40,7	40,7	44,1
	Alto	33	55,9	55,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

Figura 9

Porcentaje de los datos de la dimensión capital estructural



Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

En la Tabla 23 y Figura 9, de la dimensión capital estructural, en la ejecución del cuestionario, se resalta que el 55,9%; en otros terminos, 33 micro financieras manifiestan la existencia de un alto desarrollo de capital estructural; el 40,7%, lo que significa que, 24 micro financieras manifiestan la existencia de un moderado nivel de desarrollo de capital estructural

y el 3,39%, es decir, solo 2 micro financieras sostienen que el nivel de capital estructural es bajo.

5.2.1.3. Dimensión Capital Relacional

Tabla 24

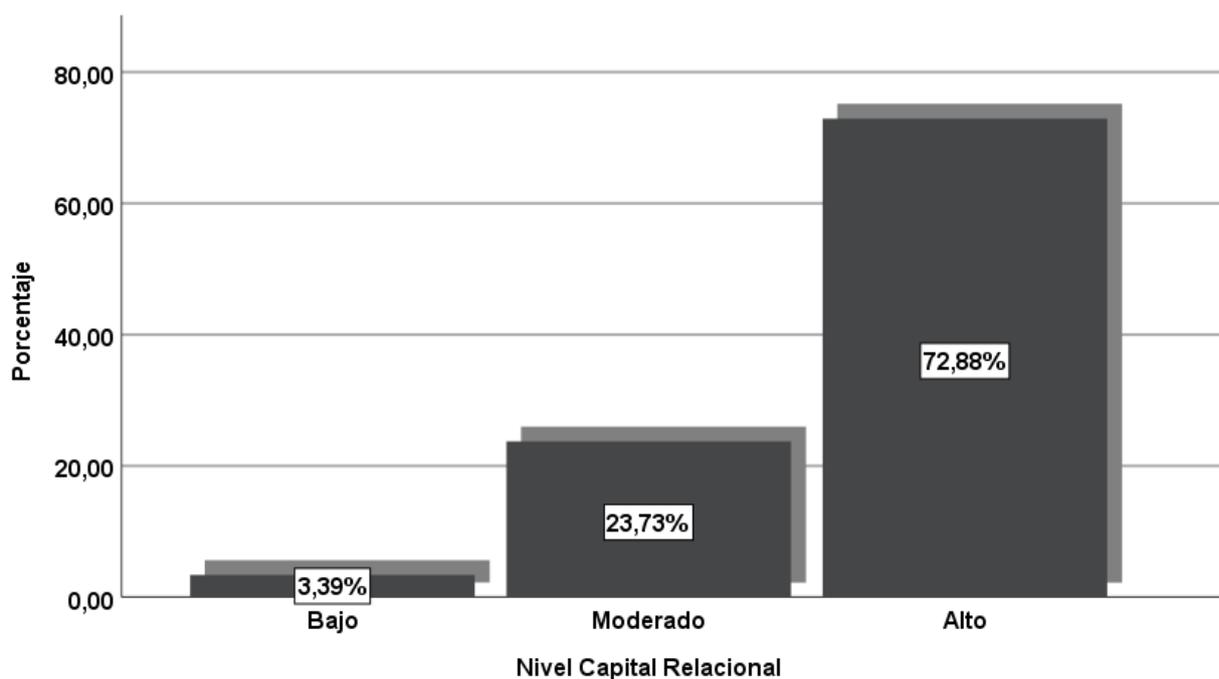
Información de la dimensión capital relacional

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3,4	3,4	3,4
	Moderado	14	23,7	23,7	27,1
	Alto	43	72,9	72,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

Figura 10

Porcentaje de los datos de la dimensión capital relacional



Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

En la Tabla 24 y Figura 10, de la dimensión capital relacional, en la ejecución del cuestionario, se resalta que el 72,88%; en otros terminos, 43 micro financieras manifiestan la existencia de un alto desarrollo de capital relacional; el 23,73%, lo que significa que, 14 micro financieras manifiestan la existencia de un moderado nivel de desarrollo de capital relacional y el 3,39%, es decir, solo 2 micro financieras manifiestan que el nivel de capital relacional es bajo.

5.2.2. Variable Desempeño Organizacional

Tabla 25

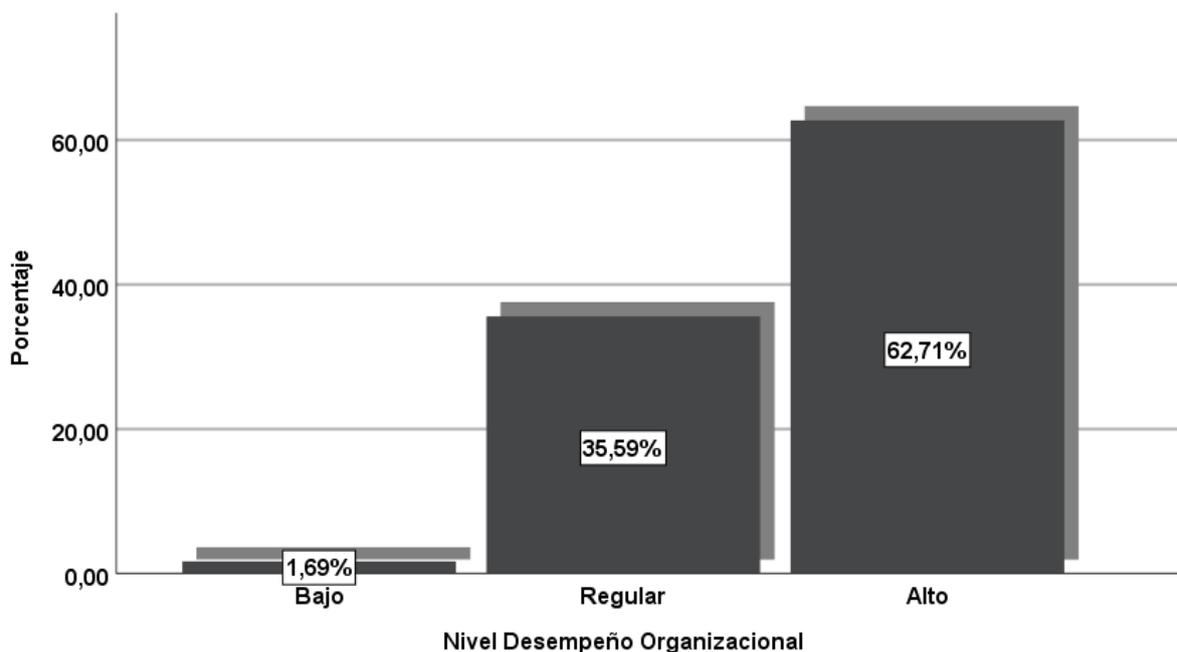
Información de la variable desempeño organizacional

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	21	35,6	35,6	37,3
	Alto	37	62,7	62,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

Figura 11

Porcentaje de los datos del desempeño organizacional



Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

En la Tabla 25 y Figura 11 de la variable desempeño organizacional, en la ejecución del cuestionario se resalta que el 62,71%, en otras palabras, 37 micro financieras manifiestan la existencia de un alto desempeño organizacional; el 35,6%; es decir, 21 micro financieras manifiestan la existencia de un desempeño organizacional de nivel regular y el 1,69%, lo que significa que, solo una micro financiera sostiene que el nivel de desempeño organizacional es bajo.

5.2.2.1. Dimensión Desempeño Financiero

Tabla 26

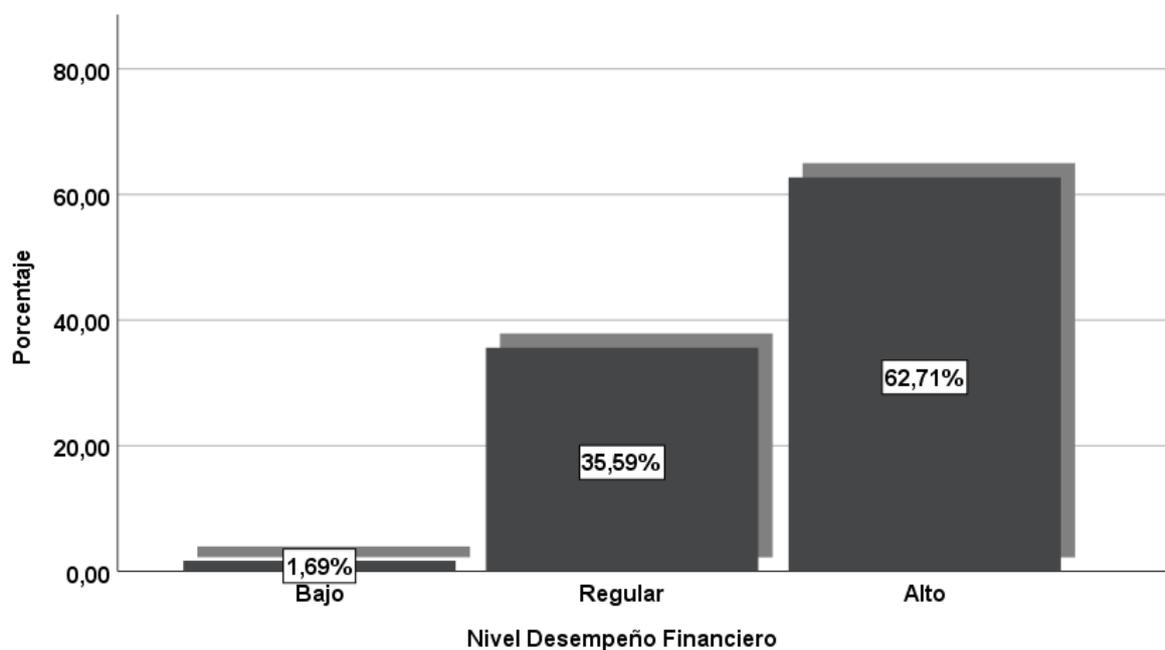
Información de la dimensión desempeño financiero

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,7	1,7	1,7
Válido Regular	21	35,6	35,6	37,3
Alto	37	62,7	62,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

Figura 12

Porcentaje de los datos del desempeño financiero



Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

En la Tabla 26 y Figura 12 de la variable desempeño financiero, en la ejecución del cuestionario se resalta que el 62,71%, en otras palabras, 37 micro financieras manifiestan la existencia de un alto desempeño financiero; el 35,6%; es decir, 21 micro financieras manifiestan la existencia de un desempeño organizacional de nivel regular y el 1,69%; lo que significa que, solo una micro financiera sostiene que el nivel de desempeño financiero es bajo.

5.2.2.2. Dimensión Desempeño de Procesos

Tabla 27

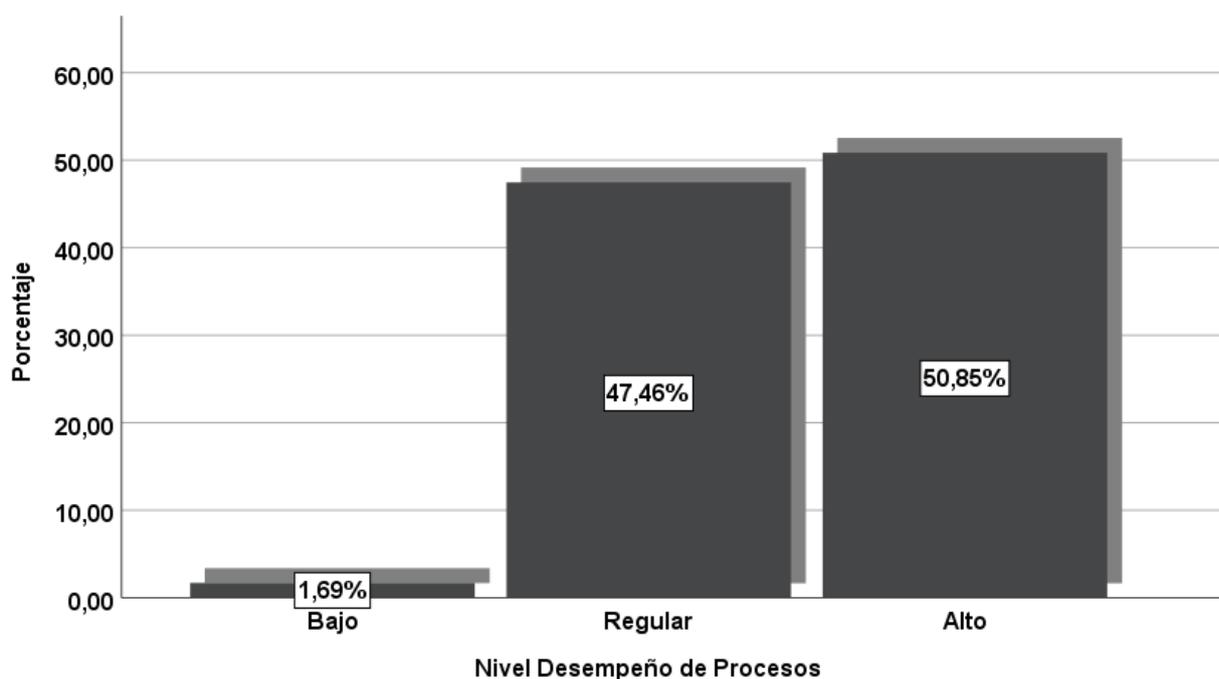
Información de la dimensión desempeño de procesos

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,7	1,7	1,7
Válido Regular	28	47,5	47,5	49,2
Alto	30	50,8	50,8	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

Figura 13

Porcentaje de los datos del desempeño de procesos



Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

En la Tabla 27 y Figura 13 de la variable desempeño de procesos, en la ejecución del cuestionario se resalta que el 50,8%, en otros terminos, 30 micro financieras manifiestan la existencia de un alto desempeño de procesos; el 47,5%; es decir, 28 micro financieras manifiestan la existencia de un nivel regular de desempeño de procesos y el 1,69%; osea , solo una micro financiera sostiene que el nivel de desempeño de procesos es bajo.

5.2.2.3. Dimensión Desempeño Interno

Tabla 28

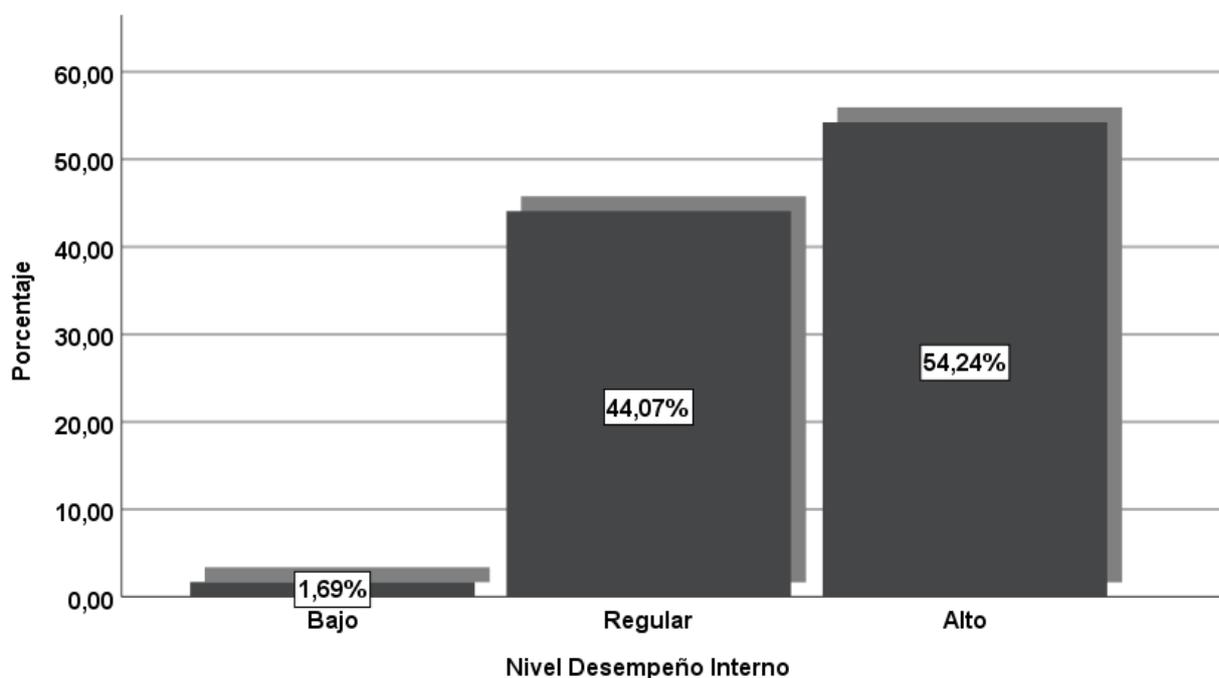
Información de la dimensión desempeño interno

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,7	1,7	1,7
Válido Regular	26	44,1	44,1	45,8
Alto	32	54,2	54,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

Figura 14

Porcentaje de los datos del desempeño interno



Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

En la Tabla 28 y Figura 14 de la variable desempeño interno, en la ejecución del cuestionario se resalta que el 54,2%, en otras palabras, 32 micro financieras manifiestan la existencia de un alto desempeño interno; el 44,1%, es decir, 26 micro financieras manifiestan la existencia de un nivel regular de desempeño interno y el 1,69%; lo que significa que, solo una micro financiera sostiene que el nivel de desempeño interno es bajo.

5.3. Contrastación de Resultados

5.3.1. Prueba de Hipótesis General

El capital intelectual se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

a) Formulación de H_0 y H_1 :

H₀: El capital intelectual no se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

H₀: $\rho=0$

H₁: El capital intelectual se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

H₁: $\rho \neq 0$

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Prueba estadística: Se utilizó una prueba no paramétrica: Rho de Spearman, ya que, una de las dos variables no proviene de distribuciones normales, la variable responsabilidad capital intelectual (0,034) y el desempeño organizacional (0,200).

d) Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$ = rechazamos la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = aceptamos la hipótesis nula

Consecuentemente:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 29

Resultado de la correlación del capital intelectual y desempeño organizacional

		Capital Intelectual	Desempeño Organizacional
Rho de Spearman	Capital Intelectual	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilaterales)	.
		N	59
			0,760**
			0,000
			59

Desempeño	Coefficiente de correlación	0,760**	1,000
Organizacional	Sig. (bilaterales)	0,000	.
	N	59	59

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilaterales).

Nota. Elaboración propia, base de datos con spss ver. 24

Conclusión: Al desarrollar la prueba de Rho de Spearman entre la variable independiente Capital Intelectual y la variable Desempeño Organizacional se verifica que, el nivel de significancia (0,000) es inferior al p-valor (0,050=5%). En este sentido, rechazamos la hipótesis nula (H_0); aceptando la hipótesis alterna (H_1), entre los puntajes del Capital Intelectual y el Desempeño Organizacional, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza. Se alcanzaron correlaciones positivas altas presentando como coeficiente el valor de 0,760.

Al corroborarse la hipótesis alterna (H_1), se verifica la validez de la hipótesis general de investigación: El capital intelectual se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

5.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas: Dimensión Capital Humano

El capital humano se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

a) Formulación de H_0 y H_1 :

H_0 : El capital humano no se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

H_0 : $\rho=0$

H1: El capital humano se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

H1: $\rho \neq 0$

b) **Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$

c) **Prueba estadística:** Se utilizó una prueba no paramétrica: Rho de Spearman, ya que una de las dos variables no proviene de distribuciones normales, la dimensión capital humano (0,002) y la imagen de la marca (0,200).

d) **Regla de decisión:**

Si $p \leq \alpha$ = rechazamos la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = aceptamos la hipótesis nula

Por lo tanto:

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 30

Resultado de la correlación del capital humano y el desempeño organizacional

			Capital Humano	Desempeño Organizacional
Rho de Spearman	Capital Humano	Coefficiente de correlación	1,000	0,605**
		Sig. (bilaterales)	.	0,000
		N	59	59
	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	0,605**	1,000
		Sig. (bilaterales)	0,000	.
		N	59	59

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilaterales).

Nota. Elaboración propia, base de datos con Spss ver. 24

Conclusión: Al aplicarse la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión capital intelectual y la variable desempeño organizacional se evidenció que el nivel de significancia

(0,000) es inferior al p-valor (0,050=5%). En este sentido, rechazamos la hipótesis nula (H_0); aceptando la hipótesis alterna (H_1), entre los puntajes del Capital Intelectual y el Desempeño Organizacional, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza. Se alcanzó correlaciones positivas altas evidenciando como coeficiente el valor de 0,605.

Al demostrarse la hipótesis alterna (H_1), se corrobora la validez de la hipótesis general de investigación: El capital humano se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

5.3.3. Prueba de Hipótesis Específicas Dimensión: Capital Estructural

El capital estructural se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

a) Formulación de H_0 y H_1 :

H_0 : El capital estructural no se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

$H_0: \rho=0$

H_1 : El capital estructural se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

$H_1: \rho \neq 0$

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Prueba estadística: Se utilizó una prueba no paramétrica: Rho de Spearman, ya que una de las dos variables no proviene de distribuciones normales, la dimensión capital estructural (0,000) y la imagen de la marca (0,200).

d) Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$ = rechazamos la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = aceptamos la hipótesis nula

Por lo tanto:

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 31

Resultado de la correlación del capital escultural y el desempeño organizacional

		Capital	Desempeño	
		Estructural	Organizacional	
Rho de Spearman	Capital Estructural	Coefficiente de correlación	1,000	0,628**
		Sig. (bilaterales)	.	0,000
		N	59	59
	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	0,628**	1,000
	Sig. (bilaterales)	0,000	.	
	N	59	59	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilaterales).

Nota. Elaboración propia, base de datos con spss ver. 24

Conclusión: Al aplicar la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión capital estructural y la variable desempeño organizacional se corrobora que el nivel de significancia (0,000) es inferior al p-valor (0,050=5%). En este sentido, rechazamos la hipótesis nula (H_0); aceptando la hipótesis alterna (H_1), entre los puntajes del Capital Intelectual y el Desempeño Organizacional, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza. Se alcanzaron correlaciones positivas altas presentando como coeficiente el valor de 0,628.

Al corroborarse la hipótesis alterna (H_1), se verifica la validez de la hipótesis general de investigación: El capital estructural se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

5.3.4. Prueba de Hipótesis Específicas Dimensión: Capital Relacional

El capital relacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

a) Formulación de H_0 y H_1 :

H_0 : El capital relacional no se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

$H_0: \rho=0$

H_1 : El capital relacional se correlaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

$H_1: \rho \neq 0$

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) **Prueba estadística:** Se utilizó una prueba no paramétrica: Rho de Spearman, ya que una de las dos variables no proviene de distribuciones normales, la dimensión capital relacional (0,010) y la imagen de la marca (0,200).

d) Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$ = rechazamos la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$ = aceptamos la hipótesis nula

Por lo tanto:

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 32*Resultado de la correlación del capital relacional y el desempeño organizacional*

			Capital Relacional	Desempeño Organizacional
Rho de Spearman	Capital Relacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,823**
		Sig. (bilaterales)	.	0,000
		N	59	59
	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	0,823**	1,000
		Sig. (bilaterales)	0,000	.
		N	59	59

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilaterales).

Nota. Elaboración propia – Investigación del campo

Conclusión: Al aplicar la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión capital relacional y la variable desempeño organizacional se verifica que, el nivel de significancia (0,000) es inferior al p-valor (0,050=5%). De esta manera, rechazamos la hipótesis nula (H_0); aceptando la hipótesis alterna (H_1), entre los puntajes del “capital relacional” y el “desempeño organizacional”, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza. Se alcanzaron correlaciones positivas altas presentando como coeficiente el valor de 0,823.

Al corroborarse la hipótesis alterna (H_1), se verifica la validez de la hipótesis general de investigación: El capital relacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.

5.4. Discusión de resultados

Se comprobó la validez de la hipótesis general mediante la prueba estadística de correlación de Spearman, para lo cual se formuló en primer lugar, la hipótesis alterna (H_1), que concierne con la hipótesis general: El capital intelectual se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de

Arequipa, en el periodo 2023, lo cual se comprobó estadísticamente con $r_s = 0,760$ y un nivel de significancia 0,000.

Este resultado es equivalente al obtenido por Aguirre (2018), quien en su tesis titulada “El Capital Intelectual y el Desempeño Organizacional del Personal en la Unidad de Gestión Educativa Local Huancavelica año 2015”, halló resultados estadísticos que demuestran revelaron una relación positiva y significativa entre el capital intelectual y el desempeño organizacional ($p=0.0$), lo que refuerza la conclusión de que, a medida que aumenta el capital intelectual, el rendimiento del personal en la institución educativa también mejora.

Asimismo, en el estudio de Baltazar y Saucedo (2022) titulado “¿Influye el capital intelectual en el desempeño organizacional?”, determinaron que capital intelectual tiene una influencia altamente significativa en el rendimiento de las PYMES en el Cono Este de Lima. Esto implica que, a medida que el capital intelectual aumenta, el rendimiento de las PYMES también tiende a mejorar. Así mismo, se encontró una correlación significativa entre las dimensiones del capital intelectual (capital humano, capital relacional y capital estructural) y el desempeño organizacional.

De igual forma, se coincide con los hallazgos de Ramos y Sánchez (2022), quienes su tesis de grado “Influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional de las entidades financieras”, determinaron una influencia significativa entre el capital intelectual y el desempeño organizacional. Esto involucra que, cuanto mayor sea la influencia del capital intelectual en el colaborador, mayor será el rendimiento organizacional de la entidad financiera.

En cuanto a Muftiasa et. al (2023) en su artículo sobre “Capital intelectual y desempeño empresarial en la industria de las telecomunicaciones durante la nueva era normal”, encontraron una relación estadísticamente significativa entre el capital intelectual y el desempeño empresarial. Específicamente, se encontró que un mayor nivel de capital intelectual

se asociaba con un mejor desempeño de las empresas en términos de rentabilidad, crecimiento y competitividad.

De igual forma, se halla concordancia con la investigación de Miles (2012), quien en su trabajo de tesis doctoral con el título “Análisis del Capital Intelectual de las pequeñas y medianas empresas uruguayas y su impacto en los resultados”, se propuso investigar el impacto del capital intelectual, especialmente el capital del directivo emprendedor, en el resultado de las PYMEs en Uruguay. Los resultados del estudio mostraron que la presencia y gestión adecuada del capital intelectual, especialmente el capital del directivo emprendedor, tienen un impacto significativo en los resultados de las PYMEs. Se encontró que las empresas que valoran y desarrollan su capital intelectual obtienen mejores resultados en términos de rentabilidad, crecimiento y competitividad.

Asimismo, se guarda relación con los autores Bravo y Sánchez (2022), quienes en su artículo titulado “Capital intelectual para el desempeño organizacional y la competitividad” determinaron la existencia de una relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional, así como entre el factor del capital intelectual y el rendimiento de la organización. Los autores destacaron la necesidad de una gestión enfocada en el desarrollo y fortalecimiento de los activos intangibles como parte de una estrategia, con el fin de mantener su competitividad y alcanzar un desempeño sobresaliente.

Los resultados de estos estudios respaldan la idea de que el capital intelectual tiene una influencia positiva y significativa en el rendimiento organizacional en diversas áreas. Los análisis estadísticos refuerzan estas conclusiones al demostrar relaciones correlativas y significativas entre las dimensiones del capital intelectual y el desempeño organizacional.

Conclusiones

1.- En el presente trabajo de investigación, se desarrolló como objetivo general determinar la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023. Acerca de la hipótesis planteada se validó que el capital intelectual se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023, ya que se tuvo un p – valor de (0.000) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,760. Determinando que, el capital intelectual se correlaciona con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la muestra de este estudio.

Estos resultados sugieren que las cajas municipales pueden beneficiarse al reconocer y valorar el capital intelectual como un activo estratégico. Al hacerlo, las organizaciones pueden mejorar su desempeño y competitividad en un ámbito empresarial cada vez más complejo y dinámico. Por lo tanto, se puede concluir que, es fundamental para las cajas municipales de la provincia de Arequipa invertir en el desarrollo y gestión del capital intelectual. Esto implica fomentar el aprendizaje y la capacitación de los empleados, promover una cultura de innovación y colaboración, y proteger y aprovechar los activos intangibles de la organización.

2.- En esta investigación, se verifica la validez de la hipótesis específica 1: El capital humano se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023, ya que se tuvo un p – valor de (0.000) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,605. Con ello se determina

que, la dimensión capital humano como parte del capital intelectual, se correlaciona con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la muestra de este estudio. Estos resultados son relevantes, ya que resaltan la importancia de invertir en el desarrollo y gestión del capital humano como estrategia para mejorar el desempeño de las cajas municipales. Esto implica implementar programas de capacitación y formación, promover una cultura de aprendizaje continuo y reconocer, así como recompensar el talento y el esfuerzo de los empleados.

3.- En la presente investigación, se demuestra la validez de la hipótesis específica 2: El capital estructural se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023, ya que se tuvo un p – valor de (0.000) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,628. Con ello se determina que, la dimensión capital estructural, como parte del capital intelectual, se correlaciona con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la muestra de este estudio. Estos resultados son relevantes, ya que resaltan la importancia de gestionar adecuadamente el capital estructural como estrategia para mejorar el desempeño de las cajas municipales. Esto implica establecer sistemas de gestión del conocimiento, promover una cultura de innovación y colaboración, implementar tecnologías de la información eficientes y proteger los activos intangibles de la organización.

4.- En la presente investigación se verifica la validez de la hipótesis específica 3: El capital relacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023, ya que se tuvo un p – valor de (0.000) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,823. Con ello se determina que, la dimensión capital estructural, como parte del capital intelectual, se correlaciona con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la muestra de este

estudio. Estos resultados son relevantes, ya que resaltan la importancia de cultivar y gestionar adecuadamente el capital relacional como estrategia para mejorar el desempeño de las cajas municipales de la provincia de Arequipa. Esto implica establecer canales de comunicación efectivos, construir relaciones de confianza y reciprocidad, y buscar oportunidades de colaboración y sinergia con las partes interesadas.

Recomendaciones

1.- Se recomienda a las cajas municipales de la provincia de Arequipa implementar programas de formación y capacitación que promuevan el desarrollo de habilidades y competencias de los empleados. Además, es importante fomentar una cultura organizacional que valore y promueva el intercambio de conocimientos y la colaboración entre los miembros del equipo, implementando sistemas de gestión del conocimiento estableciendo sistemas de gestión del conocimiento que faciliten la captura, almacenamiento y difusión de la información relevante para la organización. Esto permitirá aprovechar el conocimiento existente y promover la innovación en los procesos y servicios ofrecidos por las cajas municipales. Estas acciones contribuirán a desarrollar su desempeño organizacional y a mantener sus competitividades en el contexto actual.

2.- Se recomienda a las cajas municipales de la provincia de Arequipa invertir en el desarrollo y gestión del capital humano como parte del capital intelectual. Esto implica fomentar un ambiente de trabajo que valore y promueva el trabajo en equipo, la colaboración y la comunicación efectiva. Esto puede lograrse a través de la creación de espacios de colaboración, la implementación de herramientas de comunicación interna y la promoción de una cultura organizacional que fomente la participación y el intercambio de ideas. Asimismo, se recomienda establecer sistemas de reconocimiento y recompensa que valoren el desempeño y el aporte de los empleados. Esto tiene la facultad de contener planes de incentivos, oportunidades de crecimiento, reconocimiento público y desarrollo profesional.

3.- Se recomienda a las cajas municipales de la provincia de Arequipa, invertir en el desarrollo y gestión del capital estructural como parte del capital intelectual. Esto implica mejorar los procesos y procedimientos internos para aumentar la eficiencia y la efectividad de las operaciones. Esto puede incluir la implementación de tecnologías de la información y comunicación que faciliten la comunicación y la colaboración entre los diferentes departamentos y empleados. Además, se sugiere establecer alianzas estratégicas con otras organizaciones y partes interesadas clave. Estas alianzas pueden proporcionar acceso a recursos adicionales, conocimientos especializados y oportunidades de crecimiento y expansión.

4.- Se recomienda a las cajas municipales de la provincia de Arequipa invertir en el desarrollo y gestión del capital relacional como parte del capital intelectual. Esto implica implementar estrategias que fomenten la comunicación efectiva, la colaboración y la construcción de redes de confianza. Lo que significa establecer canales de comunicación abiertos y transparentes, promover la participación activa de las partes interesadas en la toma de decisiones y buscar oportunidades de colaboración y cooperación mutua. Además, se sugiere establecer programas de fidelización de clientes y proveedores, brindando un trato personalizado y ofreciendo soluciones adaptadas a sus necesidades. También se sugiere mantener una buena imagen en el mercado mediante la entrega de servicios de calidad, el cumplimiento de compromisos y la atención oportuna a las solicitudes y reclamos.

Bibliografía

- Abrego Almazán, D., Medina Quintero, J. M., & Sánchez Limón, M. L. (2015). Los Sistemas de Información en el Desempeño Organizacional: Un Marco de Factores Relevantes. *Investigación administrativa*, 44(1115). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782015000100001
- Aguirre, Mayhua Alex; Condor, Villalba Mario. (2018). *El Capital Intelectual Y El Desempeño Organizacional Del Personal En La Unidad De Gestión Educativa Local Huancavelica, Año 2015*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/22918449-fc8b-4e94-adb0-d034d3a0e274/content>
- Alerta financiera. (9 de Marzo de 2023). *Enero 2023: Resultados de Gestión de las Cajas Rurales*. Obtenido de <https://alertafinanciera.pe/2023/03/09/enero-2023-resultados-de-gestion-de-las-cajas-rurales/>
- Alerta Financiera. (4 de Agosto de 2023). *Junio 2023: Resultados de Gestión de las cajas municipales*. Obtenido de <https://alertafinanciera.pe/2023/08/04/junio-2023-resultados-de-gestion-de-las-cajas-municipales/#:~:text=Las%20Cajas%20Municipales%20registraron%20utilidades,des censo%20de%2040%2C3%25>.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Editorial Patria. Obtenido de https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria

- Baltazar, Parhuana Keila; Saucedo, Ramirez Mariluz. (2022). *¿Influye el capital intelectual en el desempeño organizacional? Un enfoque desde las PyMES -Cono Este Lima*. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_1d90e13e07eeb0bd801192401ae2ce02
- Bermúdez, M., Pertuz, V., & Boscan, N. (2015). Capital estructural: análisis diagnóstico en grupos de Investigación y Desarrollo (I+D) de universidades públicas de Colombia. *Revista Universo Contábil*, 11(3), 132-149. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1170/117042808008.pdf>
- Bermúdez-Rodríguez, S., & Hernández-Ibarra, A. (2019). Diagnóstico del capital intelectual en una empresa maquiladora textil mexicana. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 86, 57–76. Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2290>
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Bernal, T. C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Bontis, N., & Fitz-Enz, J. (. (2002). Intellectual capital ROI: a causal map of Human. *Journal of Intellectual Capital*, 223-247.
- Borrás-Atiénza, F. r., & Campos-Chaurero, L. (2018). *El capital intelectual en las empresas cubanas*. Cuba. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100007

- Bravo, M. A. (2019). *Capital Intelectual en los Servicios Industriales de la Marina - Perú y su relación con el Desempeño Organizacional*. Lima: Universidad Ricardo Palma .
Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4367>
- Bravo, M., Aldo, O., Sánchez, G., & Jimmy, E. (2022). Capital intelectual para el desempeño organizacional y la competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 150-166.
doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.11>
- Bueno, E., & Merino, C. (2008). Génesis concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, 26(2), 43-64. Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/669095/CapitalIntelectual_Merino_EEA_2008.pdf?sequence=1
- Bueno, M. W., & Arias, V. G. (2021). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial. *Economía y Negocios*, 4(1), 77–89. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/635/6353112006/>
- Capa Benítez, L. B., Benítez Narváez, R. M., & Capa Benítez, X. d. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 285-288. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200285&lng=es&tlng=es.
- Caycho, G. S. (2022). *Responsabilidad social empresarial e imagen corporativa en el Banco Scotiabank, Perú – 2021*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2068>

Chinchay, H. M. (2019). *Los Sistemas de Información en el Desempeño Organizacional: Un Marco de Factores Relevantes*. Lima: Universidad César Vallejo . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30881>

Demuner Flores, M. d., Saavedra García, M. L., & Camarena Adame, M. E. (2017). Medición del capital intelectual en el sector bancario aplicación de los modelos Skandia y VAIC. *Innovar: revista de ciencias administrativas y sociales*, 75-89. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6146946>

Díaz, L. (2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 39-67. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495005.pdf>

Edvinsson, L., & Shawn, M. M. (1998). *El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa*. Norma.

El Economista. (3 de Julio de 2023). *El valor del capital humano y del capital intelectual*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/empresas/El-valor-del-capital-humano-y-del-capital-intelectual-20230703-0089.html>

EOI. (2014). Los beneficios de la responsabilidad social empresarial para las empresas. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/02/03/los-beneficios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-rse-para-las-empresas/>

Eyzaguirre, L. (2017). Influencia del capital intelectual en la mejora de la producción científica de la universidad pública. (*Tesis doctoral*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6584/Eyzaguirre_gl.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Fernández, D., Guevera, G., Dávila, T., & Cruz, J. (2022). Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas. *Comunicación*, 63-73. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.595>

Flores-Arocutipá, J., Jinchuña-Huallpa, J., Luna-Carpio, J., & Lujan-Minaya, J. (2020). Capital Intelectual y producción científica en la Universidad Peruana, 2018. *Polo del conocimiento*, 5(51), 343-360. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1903/3734>

Gallego-Giraldo, C., & Naranjo-Herrera, C. (2020). El capital humano de la empresa: una propuesta de medición. *Ciencia y Tecnología*, 6(2), 70-89. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v16n2/2539-0279-entra-16-02-70.pdf>

Geraldo, L., Soria, J., & Tito, P. (2020). Modelo SEM basado en valores organizacionales y capital intelectual: un estudio realizado en entidades del sistema financiero peruano. *Retos*, 10(19), 6-28. Obtenido de <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/19.2020.01>

Guamán, E. (2023). El capital intelectual y la rentabilidad de las empresas textiles del cantón Ambato. (*Tesis de pregrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38245/1/T5839i.pdf>

Hernández-Sampieri R.; Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores. Recuperado el 7 de Setiembre de 2022, de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores. Recuperado el 7 de Setiembre de 2022, de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Herrera, A. (1998). *Notas de Psicometria 1-2 - Historia de Psicometria y Teoria de La Medida*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA NOTAS SOBRE PSICOMETRIA GUIA. Obtenido de <https://pdfcoffee.com/herrera-a-1998-notas-de-psicometria-1-2-historia-de-psicometria-y-teoria-de-la-medida-5-pdf-free.html>

Ibarra-Cisneros, M., Vela-Reyna, J., & Ríos-Nequis, E. (2020). Capital Intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades. *Investigación Administrativa*, 49(126), 01-19. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v49n126/2448-7678-ia-49-126-00006.pdf>

Jami, N. (2022). Valoración del capital intelectual y el desempeño financiero del sector manufacturero del canton Latacunga. *Valoración del capital intelectual y el desempeño financiero del sector manufacturero del canton Latacunga*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35169/1/T5319i.pdf>

Limache, S. E. (2017). Capital intelectual en la competitividad de las MIPYMES en Tacna-Perú. *OPCIÓN*, 504-535. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/310/31054991018/html/>

Lozano, G. I. (30 de Enero de 2023). *Cajas municipales: Tasa de morosidad incrementó hasta en 50% en un mes marcado por protestas*. Obtenido de Diario El Comercio:

<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/cajas-municipales-tasa-de-morosidad-incremento-hasta-en-50-en-un-mes-marcado-por-protestas-noticia/>

Mandomedio Colombia . (2022). *La importancia de los indicadores de desempeño organizacional*. Obtenido de <https://mandomedio.com/colombia/blog/articulos-blog/la-importancia-de-los-indicadores-de-desempeno-organizacional/>

Miah, R. H. (2018). Intellectual capital and firm performance: evidence from the financial sector in Bangladesh. *INDERSCIENCE ONLINE*, 133-150. doi:<https://doi.org/10.1504/IJAF.2018.093261>

Microfinanzas. (8 de Abril de 2023). *"Una menor tasa de rendimiento golpea a las Cajas Municipales del Perú"*. Obtenido de <https://microfinanzas.pe/ingresos-financieros-de-cajas-municipales-crecen-2074-en-febrero-pero-utilidades-disminuyen-443/>

Miles, Touya John. (2012). *Análisis Del Capital Intelectual De Las Pequeñas Y Medianas Empresas Uruguayas Y Su Impacto En Los Resultados*. Uruguay. Obtenido de <https://wwwproquest.continental.elogim.com/docview/1287975204/1023F6BB85204253PQ/1?accountid=146219>

Mondragón, C., & Ledesma, M. (s.f.). La certificación UTZ y su relación con el desempeño exportador de las empresas peruanas del sector cacao en los años 2018-2020. (*Tesis de pregrado*). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.

Muftiasa, A., Wibowo, L. A., Hurriyati, R., & Rahayu, A. (2023). Intellectual Capital and Firm Performance within Telecommunications Industry during the New Normal Era. *Digital Library University of West Bohemia*, 126–144. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11025/51702>

- Nicomendes, E. (2018). *Tipos de investigación*. Buenos Aires: Universidad Santo Domingo de Guzmán. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Nomitek. (12 de Setiembre de 2019). *Nomitek*. Obtenido de Nomitek: <https://www.nomitek.com.mx/4-caracteristicas-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>
- Nunes, Cruz Rui Manuel. (2009). *Las dimensiones del capital intelectual y su relación con el rendimiento de las empresas intensivas en conocimiento el caso de las sociedades de abogados*. España: Depósito de Investigación Universidad de Sevilla. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11441/23802>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 30 de Octubre de 2022, de <https://www.estudiojuridicolingsantos.com/2021/02/metodologia-de-la-investigacion.html>
- Panta, K. (2017). ENFOQUES METODOLÓGICOS EN EL DISEÑO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL AMBITO EDUCATIVO. *ARTICULO CIENTIFICO*, 22. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11258/1/ECUACS%20DE00053.pdf>
- Pérez, A. (2011). *Estudio de la imagen de responsabilidad social corporativa: formación e integración en el comportamiento del usuario de servicios financieros*. Departamento de Administración de Empresas, Universidad de Cantabria. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/1177>

Pimienta, D. (2017). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Mexico: Pearson.

PYMAS. (2022). *¿APROVECHA EL CAPITAL INTELECTUAL Y LAS VENTAJAS EN SU PYME?* Obtenido de <https://www.pymas.com.co/ideas-para-crecer/recursos-humanos/que-es-capital-intelectual-y-ventajas>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. Obtenido de <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>

Ramos, Saucedo Jenny; Sanchez, Terrones Gaby Paola. (2022). *Influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional de las entidades financieras*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_8eb2ee289aec4a17f45338d5329c8c22

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Sánchez, A., Melián, A., & Hormiga, E. (2007). El concepto del capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(2), 97-111. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280005.pdf>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

- Sánchez, M., Sánchez, Y., & Jasso, J. (2021). Caracterización del capital intelectual en las universidades públicas estudio comparativo. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), 01-17. Obtenido de <https://openaccessojs.com/JBReview/article/view/203/pdf>
- Sarur Zanatta, M. S. (2013). La importancia del capital intelectual en las Organizaciones. *Ciencia Administrativa*, 39-45. Obtenido de <https://www.uv.mx/iesca/files/2014/01/05CA201301.pdf>
- Sasur, M. (2013). La importancia del capital intelectual en las Organizaciones. *Ciencia Administrativa*(1), 39-45. Obtenido de <https://www.uv.mx/iesca/files/2014/01/05CA201301.pdf>
- Skhvediani, A., Koklina, A., Kudryavtseva, T., & Maksimenko, D. (2023). The Impact of Intellectual Capital on the Firm Performance of Russian Manufacturing Companies. *Risks* 2023, 11(4), 76. doi:<https://doi.org/10.3390/risks11040076>
- Toledo, L. G. (2019). Elaboración del marco teórico en la formación universitaria docente: algunas claves para comprender sus implicaciones. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 53–66. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.1083>
- Vega Falcón, V. (2017). Una mirada al concepto de Capital Intelectual. *Revista UNIANDES Episteme*, 4, 491-503. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756380>
- Villasís-Keever, M., & Miranda-Navales, M. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia México*, 63(3), 303-310. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755025003>

Wong, M. (2019). El capital intelectual como estrategia para mejorar la competitividad de la empresa Areco S.A.C., Chiclayo - 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7262/Wong%20Ramos%20Mar%C3%ADa%20Ofelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

WorkMeter. (2021). *Así está la productividad en España, Europa y Estados Unidos*. Obtenido de <https://www.workmeter.com/blog/productividad-espana-europa-estados-unidos/>

Anexos

Anexo 01. Matriz de Consistencia

“EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE AREQUIPO, PERIODO 2023”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023?	Determinar la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.	El capital intelectual se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023.		<p>ENFOQUE O PARADIGMA Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Investigación Aplicada</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable Independiente:	NIVEL DE INVESTIGACIÓN:
<ul style="list-style-type: none"> • P.E.1: ¿Qué relación existe el capital humano y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023? • P.E.2: ¿Qué relación existe entre el capital estructural y desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023? • P.E.3: ¿Qué relación existe entre el capital relacional y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • O.E.1: Determinar la relación entre el capital humano y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023. • O.E.2: Determinar la relación entre el capital estructural y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023. • O.E.3: Determinar la relación entre el capital relacional y el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> • HE₁. El capital humano se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023. • HE₂. El capital estructural se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023. • HE₃. El capital relacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, en el periodo 2023. 	<p>Capital Intelectual</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano • Capital Estructural • Capital Relacional <p>Variable Dependiente:</p> <p>Desempeño Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Financiero • Desempeño de Procesos • Desempeño Interno 	<p>Nivel Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Investigación No Experimental de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN: 7 cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Arequipa.</p> <p>MUESTRA: 59 agencias de las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Arequipa.</p> <p>MÉTODO GENERAL: Método Científico – Deductivo</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>

Anexo 02. Preguntas del cuestionario

Variable independiente: Capital intelectual

Capital humano

1. El personal de las Cajas Municipales de Arequipa posee una amplia experiencia y habilidades en su área de trabajo.
2. Las Cajas Municipales de Arequipa ofrecen oportunidades suficientes para la motivación y desarrollo profesional de su personal.
3. El personal de las Cajas Municipales de Arequipa muestra una alta tasa de permanencia y lealtad hacia la institución.

Capital estructural

4. Las Cajas Municipales de Arequipa cuentan con sistemas de tecnologías de información avanzados y eficientes.
5. El conocimiento organizacional en las Cajas Municipales de Arequipa está bien estructurado, permitiendo una operación fluida y decisiones informadas.
6. Las Cajas Municipales de Arequipa promueven la innovación y poseen una cultura organizacional que favorece la mejora continua de procesos.

Capital relacional

7. Las Cajas Municipales de Arequipa tienen alianzas estratégicas sólidas y reputación positiva en el mercado financiero local.
8. Los clientes de las Cajas Municipales de Arequipa muestran un alto grado de satisfacción y lealtad hacia los servicios ofrecidos.

9. Las Cajas Municipales de Arequipa mantienen relaciones constructivas y duraderas con sus proveedores, asegurando operaciones eficientes.
10. La comunidad de Arequipa percibe a las Cajas Municipales como instituciones confiables y comprometidas con el desarrollo local.

Variable dependiente: Desempeño organizacional

Desempeño financiero

11. Las Cajas Municipales de Arequipa tienen una posición financiera robusta, evidenciada en sus balances y estados financieros.
12. En comparación con entidades similares, las Cajas Municipales de Arequipa ofrecen tasas de interés y rendimientos competitivos.
13. La gestión de riesgos financieros en las Cajas Municipales de Arequipa es efectiva, minimizando pérdidas y maximizando beneficios.
14. La transparencia y la presentación adecuada de los informes financieros en las Cajas Municipales de Arequipa fortalecen la confianza de los clientes e inversionistas.

Desempeño de procesos

15. Las Cajas Municipales de Arequipa tienen procesos internos ágiles y eficientes que facilitan una pronta respuesta a las necesidades de los clientes.
16. Los sistemas y tecnologías adoptados por las Cajas Municipales de Arequipa apoyan eficazmente el flujo de operaciones y transacciones.
17. Las Cajas Municipales de Arequipa invierten en la mejora continua de sus procesos, buscando la optimización y adaptándose a los cambios del entorno financiero.

Desempeño Interno

- 18.** Las Cajas Municipales de Arequipa mantienen una comunicación interna efectiva que promueve la cohesión y la toma de decisiones informadas entre departamentos y equipos.
- 19.** Las políticas y procedimientos internos en las Cajas Municipales de Arequipa están claramente definidos, facilitando la operatividad y evitando ambigüedades.
- 20.** Las Cajas Municipales de Arequipa priorizan la capacitación y el desarrollo profesional de su personal, asegurando un desempeño interno óptimo y la actualización constante de habilidades.

ESCALA LIKERT

(1) Muy poco o nada

(2) Poco

(3) Regular

(4) Bastante

(5) Totalmente

Anexo 03. Ficha de validación de expertos

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada: **“EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA, PERIODO 2023”**.

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento					PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)										
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente					5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte										
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X					X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X				X						X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X				X						X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X				X						X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X			X						X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X			X						X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X				X							X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				X						X				X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X						X				X	
Sumatoria Parcial				32	15			6	20	15				32	10
Sumatoria Total	47					41					42				

Observaciones:

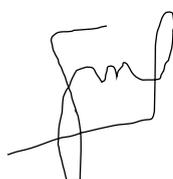
.....
 Nombres y Apellidos del Experto: **MBA. MIGUEL ALBERTO GÁLVEZ ESCOBAR**

Especialidad: **NEGOC. INTERNACIONALES**

DNI.: **09296168**

Nº. Celular: **994975753**

Firma:



ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el

cuestionario:.....

.....

.....

.....

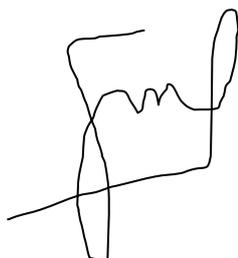
Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: MBA. MIGUEL ALBERTO GÁLVEZ ESCOBAR

Teléfono: 994975753

DNI. N°: 09296168

Firma:



Ficha de validación de expertos

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada: **“EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA, PERIODO 2023”**.

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento						PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)									
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente						5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte									
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X				X		
12. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X					X	
13. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X				X						X	
14. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X				X							X
15. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X				X						X
16. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X				X						X
17. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X						X
18. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X						X
19. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
20. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X						X				X	
Sumatoria Parcial				28	15			6	24	10			3	24	15
Sumatoria Total	43					46					42				

Observaciones:

.....

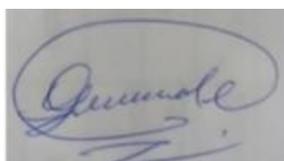
Nombres y Apellidos del Experto: **MAG. GISSELA H. AHUMADA CHUMBIAUCA**

Especialidad: **NEGOC. INTERNACIONALES**

DNI.: **09304222**

Nº. Celular: **943660946**

Firma:



ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el

cuestionario:.....

.....

.....

.....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: MAG. GISSELA H. AHUMADA CHUMBIAUCA

Teléfono: 943660946

DNI. Nº: 09304222

Firma:

