

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Gestión del Capital Intelectual y Eficiencia en la Gestión  
Pública del RENIEC, Lima 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Randy Gerson Cortines Moran

Asesor : Mtro. Paul Denis Martínez Vitor

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y

Culminación : 31/10/2020 al 30/10/2021

Huancayo – Perú  
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL Y EFICIENCIA EN LA  
GESTIÓN PÚBLICA DEL RENIEC, LIMA 2019**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Randy Gerson Cortines Morán

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. EUTIMIO CATALINO JARA RODRÍGUEZ

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. FREDI PAUL GUTIERREZ MEZA

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. ANTONIO OSCAR RICSE LIZARRAGA

Huancayo, ..... de ..... del 2022

**GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL Y EFICIENCIA EN  
LA GESTIÓN PÚBLICA DEL RENIEC, LIMA 2019**

**DOCENTE ASESOR:**

MTRO. PAUL DENIS MARTÍNEZ VITOR

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi hijo, Raffaele Alessandro Cortines Santillan, por motivarme a seguir adelante, por enseñarme las mejores lecciones de vida y de superación personal y por su amor incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme llegar a este momento trascendental con salud.

A la Universidad Peruana Los Andes, por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional.

Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil por ser la fuente para el desarrollo de la investigación.

A mi padre y a todas las personas que me apoyaron en momentos difíciles, que confiaron en mí y en mis capacidades, gracias por formar parte de mi camino.

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL RENIEC, LIMA 2019

Cuyo autor(es) : RANDY GERSON CORTINES MORAN.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS.

Que fue presentado con fecha 12.06.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 12.06.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **28%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 04 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 14 de Junio del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila  
Director de Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## CONTENIDO

DOCENTE ASESOR: .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
CONTENIDO .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT.....	XV
TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN .....	XVI
INTRODUCCIÓN .....	XVII
CAPITULO I .....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	18
1.2. Delimitación del problema .....	20
1.2.1. Delimitación Espacial .....	20
1.2.2. Delimitación Temporal .....	20
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	21
1.3. Formulación del problema.....	21
1.3.1. Problema General .....	21
1.3.2. Problemas Específicos.....	21
1.4. Justificación .....	21

1.4.1.	Social .....	21
1.4.2.	Teórica .....	22
1.4.3.	Metodológica .....	22
1.5.	Objetivos.....	23
1.5.1.	Objetivo General.....	23
1.5.2.	Objetivos Específicos .....	23
CAPITULO II.....		24
MARCO TEÓRICO.....		24
2.1.	Antecedentes.....	24
2.1.1.	Antecedentes nacionales .....	24
2.1.2	Antecedentes internacionales .....	26
2.2.	Bases Teóricas o Científicas.....	29
2.2.1.	Capital intelectual.....	29
2.2.1.1.	<i>Gestión del capital intelectual</i> .....	31
2.2.1.2.	<i>Dimensiones del capital intelectual</i> .....	32
2.2.2.	Modelo de medición del capital intelectual .....	35
2.2.3.	Eficiencia de la gestión pública .....	37
2.2.4.	Gestión pública orientada al servicio del ciudadano .....	40
2.2.4.1.	<i>Componentes de la Gestión Pública orientada a Resultados.</i> .....	41
2.3.	Marco Conceptual .....	46
CAPITULO III.....		49
HIPÓTESIS.....		49
3.1.	Hipótesis General .....	49
3.2.	Hipótesis Específicas.....	49
3.3.	Variables.....	50

3.3.1. Variable uno.....	50
3.3.2. Variable dos .....	50
Operacionalización de las variables.....	51
CAPITULO IV.....	52
METODOLOGÍA.....	52
4.1. Método de investigación.....	52
4.2. Tipo de investigación .....	52
4.3. Nivel de investigación .....	52
4.4. Diseño de la investigación.....	53
4.5. Población y muestra .....	53
4.5.1. Población .....	53
4.5.2. Muestra.....	54
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	54
4.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	54
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	54
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	56
4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	56
CAPITULO V.....	57
RESULTADOS.....	57
5.1. Descripción de los resultados.....	57
5.2. Contrastación de Hipótesis .....	63
5.2.1. Prueba de Normalidad .....	63
5.2.2. Procedimiento de la prueba de significancia estadística del coeficiente de correlación de Pearson	64
5.2.3. Contrastación de la hipótesis general.....	65

5.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 1 .....	66
5.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 2 .....	67
5.2.6. Contrastación de la hipótesis específica 3 .....	68
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	70
CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES .....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	78
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	83
<b>Anexo 2. Matriz operacionalización de variables .....</b>	<b>84</b>
<b>Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento .....</b>	<b>85</b>
Anexo 4. Solicitud de permiso para la investigación.....	86
Anexo 5. Carta de Aceptación .....	87
Anexo 6. Instrumento: Capital Intelectual .....	88
Anexo 7. Instrumento: Gestión Pública .....	89
Anexos 8. Baremos de los Cuestionarios.....	90
Anexos 9. Consentimiento Informado .....	91
Anexos 10. Confiabilidad .....	92
Anexos 11. Data de Procesamiento de las variables.....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	51
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach.....	56
Tabla 3 Resultados de la Variable Gestión de Capital Intelectual.....	57
Tabla 4 Resultados de la Dimensión Capital Humano .....	58
Tabla 5 Resultados de la Dimensión Capital Relacional .....	59
Tabla 6 Resultados de la Dimensión Capital Estructural .....	60
Tabla 7 Resultados de la Variable Eficiencia de la Gestión Pública.....	61
Tabla 8 Resultados de la Dimensión Componentes de la Gestión Pública .....	62
Tabla 9 Prueba de normalidad .....	63
Tabla 10 Escala de Correlación .....	65
Tabla 11 Correlación entre la Gestión del Capital Intelectual y la Eficiencia de la Gestión Pública.....	66
Tabla 12. Correlación entre el Capital Humano y la Eficiencia de la Gestión Pública.....	67
Tabla 13. Correlación entre el capital relacional y la eficiencia de la gestión pública.....	68
Tabla 14. Correlación entre el capital estructural y la eficiencia de la gestión pública.....	69
Tabla 15 Alfa de Cronbach- Estadística de total de elemento Capital Intelectual.....	92
Tabla 16 Alfa de Cronbach- Estadística de total de elemento Eficiencia de la Gestión Pública .....	93
Tabla 17 Data de procesamiento de datos de la variable capital intelectual.....	94
Tabla 18 Data de procesamiento de datos de la variable Eficiencia de la Gestión Pública.....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo Navegador Skandia.....	36
Figura 2 Modelo Intelec sobre indicadores de medición del capital intelectual de empresa...	37
Figura 3. Adecuación de técnicas de gestión empresarial a la administración pública.....	38
Figura 4. Resultados de la variable Gestión del Capital Intelectual .....	57
Figura 5. Resultados de la dimensión Capital Humano.....	58
Figura 6. Resultados de la dimensión Capital Relacional .....	59
Figura 7. Resultados de la dimensión Capital Estructural .....	60
Figura 8. Resultados de la variable Eficiencia de la Gestión Pública.....	61
Figura 9. Resultados de la dimensión Componentes de la Gestión Pública .....	62

## RESUMEN

Tomando en cuenta que la gestión del capital intelectual guarda relación con la estimulación de los aspectos de socialización del conocimiento y la promoción del pensamiento creativo e innovador de los individuos, en función de la creación de un clima de confianza a lo interno de las organizaciones, y que la eficiencia de la gestión pública se entiende como un proceso orientado a la optimización del gasto público al suministrar los bienes y servicios a la sociedad, el presente estudio denominado: “Gestión del capital intelectual y eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019”, se trazó como objetivo principal “Establecer la relación que existe entre la gestión del capital intelectual y eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019”; por esta razón se planteó el siguiente problema general ¿Qué relación existe entre la gestión del capital intelectual y eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019? Para dar respuesta a este interrogante se desarrolló un estudio de tipo básico, bajo el enfoque cuantitativo, y un nivel descriptivo – correlacional, con diseño no experimental-transversal. De una población de 105 trabajadores de la Secretaría General del RENIEC se tomó como muestra a 22 colaboradores. Entre los resultados se demostró que existe una correlación positiva débil entre la gestión del capital intelectual y eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019 (Coeficiente de Pearson = 0.491; p-valor > 0.05).

**Palabras Clave:** Gestión del capital intelectual, eficiencia en la gestión pública, capital intelectual, optimización del gasto público, capital estructural

## ABSTRACT

Taking into account that the management of intellectual capital is related to the stimulation of the aspects of socialization of knowledge and the promotion of creative and innovative thinking of individuals, based on the creation of a climate of trust within organizations, and that the efficiency of public management is understood as a process aimed at optimizing public spending in providing goods and services to society, the present study entitled: "Intellectual capital management and efficiency in public management of RENIEC, Lima 2019", set as its main objective "To establish the relationship that exists between intellectual capital management and efficiency in public management of RENIEC, Lima 2019"; for this reason the following general problem was posed What is the relationship between intellectual capital management and efficiency in public management of RENIEC, Lima 2019? To answer this question, a basic study was developed, under a quantitative approach, and a descriptive-correlational level, with a non-experimental-cross-sectional design. From a population of 105 workers of the General Secretariat of RENIEC, 22 collaborators were taken as a sample. The results showed that there is a weak positive correlation between intellectual capital management and efficiency in the public management of RENIEC, Lima 2019 (Pearson's coefficient = 0.491; p-value > 0.05).

**Keywords:** Management of intellectual capital, efficiency in public management, intellectual capital, optimization of public spending, structural capital

## TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

**Gestión del capital intelectual:** Es el análisis, planificación y desarrollo del capital humano, estructural y relacional, en función de los objetivos estratégicos de la organización.

**Eficiencia en la gestión pública:** El término hace referencia al logro de los objetivos de la organización, en el ámbito de la Administración Pública, con el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

**Capital intelectual:** Incluye un conjunto de activos intangibles; capital humano, estructural y relacional que contribuyen a proporcionar valor agregado a la organización.

**Optimización del gasto público:** Es la asignación eficiente de los recursos presupuestarios del sector público de acuerdo con los objetivos de la organización y las necesidades sociales.

**Capital estructural:** Incluye todos aquellos factores relacionados con la organización interna; conocimientos, procesos, cultura organizacional, tecnologías, sistemas, que permiten alcanzar una ventaja competitiva sostenida y optimizar el desempeño institucional.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, hablar de la gestión pública es reconocer que es un área de gran interés, en virtud a lo amplio de la administración pública y a sus características particulares, donde por lo general la concepción es de procesos lentos y burocráticos, no obstante, existen varios organismos en este sector que promocionan la excelencia organizacional, también servicios de calidad, entre otros aspectos en los cuales se debe tomar interés y aportar nuevas ideas, lo que precisamente se pretende en el presente trabajo que es abordar la relación que existe entre la gestión del capital intelectual y eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

Por ello, se debe recalcar que entre los principales actores del desempeño está el capital intelectual, por ser un factor relacionado con los procesos de producción y la atención al usuario, los cuales son gran relevancia en la empresa pública como la privada; lo que resulta un aspecto importante en la institución a tratar, ya que al tener un carácter público, la gestión en función de la atención directa a los ciudadanos a través de los servicios, lo hace trascendental.

Es por ello, que el problema de investigación planteado para el presente estudio es ¿qué relación existe entre la gestión del capital intelectual y eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?

De esta forma, el objetivo de este estudio es establecer la relación que existe entre la gestión del capital intelectual y eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019, el cual se desarrolló a través de una metodología con enfoque cuantitativo, correspondiente al tipo de investigación básica, usando un diseño transeccional - correlacional, no experimental, con lo que se abordó una muestra de estudio, conformada por 22 trabajadores de la Secretaría General del RENIEC – Lima; quienes respondieron los instrumentos empleando la técnica de la encuesta, mientras que el instrumento es el

cuestionario, cuya aplicación se determinó con el propósito de indagar sobre algunos aspectos que le permitan obtener los datos necesarios y así cumplir los objetivos trazados; en tal sentido, el primer cuestionario consta de 15 ítems, el cual se elaboró para abordar la variable gestión de capital intelectual, mientras que el segundo cuestionario estuvo compuesto por 16 ítems, que permitieron desarrollar la variable eficiencia en la gestión pública, ambos instrumentos diseñados con alternativas de respuestas politómicas, específicamente, con escala de Likert con 5 alternativas.

En concordancia con lo señalado, la estructura del presente estudio está conformada por varios capítulos, tal como se describe a continuación:

En el Capítulo I, denominado Planteamiento, Sistematización y Formulación del Problema, se realiza la descripción detallada del problema, así como también se plantea la formulación del problema, se especifican los objetivos y la justificación, además de la correspondiente delimitación. Seguidamente, en el Capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico, el cual comprende los antecedentes o estado del arte, así como las bases teóricas y la definición de los términos básicos; en este apartado resaltan el cúmulo teórico que facilitará el debido abordaje de las respectivas variables.

Continúa en el Capítulo III, donde se desarrollan las Hipótesis y Variables, así como la operacionalización de estas últimas, ya que es un proceso necesario y útil para determinar las dimensiones, indicadores y los ítems que permitirán abarcar en forma adecuada la información y estructurar los instrumentos. De igual forma, en el Capítulo IV, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales. Posteriormente se muestran las respectivas discusiones, según los resultados que se obtuvieron en función a las variables en estudio. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las cuales se desarrollan en función de los objetivos trazados en el presente estudio.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Como parte de las responsabilidades de los funcionarios adscritos a la administración pública está el manejo de los recursos del Estado, por ello, la gestión es un tema imperioso para todos ellos, en aras de una correcta administración de los recursos y por ende la concreción de los objetivos organizacionales. De igual forma, como parte de su trabajo, les corresponde el control y disminución de los gastos, pero de una manera eficaz y eficiente, para que ello conlleve a que el servicio prestado sea de calidad, para lograr satisfacer toda expectativa y necesidad de los usuarios, adicionalmente, se debe ir a la par de los cambios que en la actualidad se generan en cuanto a la modernización tanto externa como interna en las organizaciones, (Camones y Ceferino, 2017, p.4).

En el contexto latinoamericano se ha podido observar el aumento en lo que respecta al desempeño económico, el cual está relacionado al aminoramiento de la pobreza y la desigualdad, no obstante, se ha podido evidenciar la distribución poco semejante en el manejo de los fondos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] , 2014, p.13). Manera por la cual, se puede considerar que a la gestión pública le corresponde garantizar eficientemente la distribución de las riquezas, una gestión eficiente y administrar adecuadamente los recursos.

Específicamente en el Perú, varias organizaciones públicas reflejan éxito en su gestión, entre ellas, resalta el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), el cual ha sido merecedor de reconocimientos motivado a una gestión excelente, así como eficaz y eficiente. Así, tal como el mismo registro lo indica RENIEC (2012):

La asociación Ciudadanos al Día (CAD) confirió el premio «Buenas Prácticas en Gestión Pública» al Acta Regional Electrónica que creó el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), así como al servicio que ofrece esta institución que se denomina «Mi Partida Rectificada al Toque, Costo Cero». (p.1).

Igualmente, al compararse la organización con otras del sector público, esta goza de una aceptación del 56,3% en el territorio nacional, por lo que se deduce que mantiene una gestión responsable y logra dar respuesta a los requerimientos de su público (RENIEC, 2019, p.1). Mediante la Agencia Peruana de Noticias Andina (2019), el viceministro de Economía, Canta, refiere que:

En los últimos años, las empresas del Estado peruanas registran relevantes avances, mediante Fonafe, en lo que respecta a la ejecución de un código de buen Gobierno Corporativo. Lo que refleja el avance del Estado en la promoción de las buenas prácticas organizacionales en el sector público, así como el cumplimiento de altos estándares de carácter internacional, lo que a su vez aporta al desarrollo de la nación. (p.1).

Tras lo descrito, podría admitirse que en el Perú se han obtenido grandes avances relacionados con la gestión, no obstante, se requiere mejorar diariamente, precisamente aquí es donde el talento humano ejerce su mayor impacto, puesto que las llamadas organizaciones inteligentes disponen de un personal altamente capacitado, pero sino gestiona correctamente, es como si no lo tuviera. Por esta razón es que se busca gestionar el conocimiento en las organizaciones públicas, ya que esto les permite ser más competitivas, así como para redefinirse en función de sus capacidades. En síntesis, el conocimiento pasa a ser un activo invisible en la organización, cuyos resultados son visibles (Ortiz, Gálvez y Borrás, 2015, p.114).

Visto de esta manera, la gestión del conocimiento es de necesidad, aunque la organización cumpla una gestión satisfactoria, lo que coadyuvará a que la eficiencia se mantenga o se incremente en la misma. Ello, conlleva a que ese activo impalpable encierre un cúmulo de destrezas, habilidades que incidirán en la organización, así como con sus usuarios. En la actualidad, a este tipo de conocimiento se le conoce como capital intelectual (Ortiz et al., 2015).

Lo descrito puede evidenciarse en la Secretaría General del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en su sede ubicada en Lima, donde puede apreciarse una excelente gestión, no obstante, requieren gestionar su capital intelectual, lo que les permitirá mantener el alto nivel de calidad, ello implica además de la capacitación del personal permanentemente, la elaboración de planes de acción o sensibilización para los responsables de gestionar el conocimiento, lo que les permitirá adquirir mayores destrezas y habilidades para la administración de estos recursos y por ende, mejorar o mantener la gestión que se ha desarrollado.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

El presente estudio se desarrolló en la Secretaría General del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), directamente en la Sede Administrativa del RENIEC – Lima.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El tiempo previsto para desarrollar el estudio fueron los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2019.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática**

Los principales temas que se abordaron en este estudio se relacionan con la gestión del capital intelectual (González, 2010) y la eficiencia en la gestión pública (Castillo, 2017).

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la gestión del capital intelectual y eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?

¿Qué relación existe entre la gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?

¿Qué relación existe entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

Desde lo social, el estudio busca promover un cambio en el personal del RENIEC, lo que en gran medida podrá beneficiar al público de la citada institución, al permitirles la satisfacción de sus necesidades, así como el mejoramiento de la

atención al cubrir sus expectativas. Asimismo, la gestión pública se relaciona con la imagen que los ciudadanos se forman del Estado o gobierno, lo que permite una mayor aceptación de estos cuando la misma funciona adecuadamente.

#### **1.4.2. Teórica**

En el contexto teórico, el estudio pasa a formar parte de futuras investigaciones como un antecedente, cuando estas guarden relación a sus variables de estudio, adicionalmente, el tema de capital intelectual ha sido ampliamente abordado por los investigadores, quienes reconocen su utilidad en función de incrementar la eficiencia y eficacia de la organización, lo que también ayudará al crecimiento de la creatividad y a generar aspectos innovadores en la empresa (Cano, Sánchez, Gonzáles y Pérez, 2014). No obstante, hoy en día predomina la influencia del capital intelectual en lo que respecta a la competitividad, por ende se podría como una estrategia de carácter nacional que coadyuve en la obtención de ventajas competitivas (Alarcón et al., 2012).

#### **1.4.3. Metodológica**

En lo que respecta a los aspectos metodológicos, la investigación es relevante porque además de buscar una respuesta a los problemas y objetivos trazados basados en el rigor del método científico, contribuye con dos instrumentos en los cuales se recabaran los datos, cada uno de ellos contribuirá en la evaluación del capital intelectual así como algunos indicadores de la gestión pública, de igual manera, los resultados que arroje se emplearán para las conclusiones y las recomendaciones, lo que hará de estos datos, aspectos generalizables en las ciencias administrativas y sociales.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Establecer la relación que existe entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

Establecer la relación que existe entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

Establecer la relación que existe entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Jiménez y Leyva (2018) desarrollaron la investigación denominada: Capital intelectual como mecanismo de Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo – 2018, donde tuvieron como objetivo determinar el nivel de capital intelectual, así como el de la gestión gerencial en aras del desarrollo de la empresa en cuanto a un plan estratégico. Por lo que la investigación fue descriptiva y con diseño transversal, donde se usó como instrumento un cuestionario dirigido a los 19 trabajadores ubicados en el área de la gerencia. Ello les permitió concluir, que la gestión gerencial se encuentra en nivel satisfactorio, arrojando un 60% en el avance del Plan Operativo Institucional, mientras que lo relacionado al capital intelectual arrojó un desempeño de nivel medio dentro de la organización.

Castillo (2017) denominó su investigación: “El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” 2015, la cual presentó como parte de los requisitos para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, se estableció como objetivo determinar la relación del Capital Intelectual en la Gestión gerencial de la citada localidad. Dicho estudio fue cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental, transversal; en cuanto a la muestra la conformaron 21 miembros de la gerencia, con quienes se usó un instrumento estándar “INTELECT” (EUROFORUM) empleado en la medición en lo que respecta al capital intelectual. Entre sus conclusiones destaca que la referida municipalidad carece de una programación o plan en función al capital

intelectual que sirva para la optimización de su gestión, razón por la que se determinó una relación significativa entre el capital intelectual y la gestión, que involucra los adelantos tecnológicos; además debe tomar en consideración a gerentes capacitados en lo que a liderazgo se refiere, así como también en el mejoramiento de la estructura organizativa, puesto que tienen una incidencia directa y a su vez conlleva a un gran impacto en la sociedad.

Camones y Ceferino (2017) en su investigación denominada: Gestión del capital humano y su influencia en el logro de objetivos y metas institucionales de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Ancash, período fiscal 2016, el cual presentaron para la obtención del título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez De Mayolo”, se planteó como objetivo el análisis de la gestión en el capital humano y la manera en la que esta influye en el alcance de los objetivos organizacionales en la citada empresa. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, su nivel fue descriptivo-correlacional, su diseño fue no experimental con corte transversal. Las técnicas aplicadas fueron la encuesta y la observación. Los que les permitió a los autores concluir que, el 50% de los consultados percibe la gestión del capital humano como mala, de igual forma, un 14% la considera regular en lo que respecta a la influencia de las metas institucionales; por lo que recomendaron a los gerentes el empleo de mejores políticas en cuanto a cómo seleccionan y capacitan a sus trabajadores.

Limanche (2017) denominó su tesis: Modelo de gestión del capital intelectual para una empresa de calzado. Caso Gusmar, en la que tuvo como objetivo determinar la influencia del capital intelectual en la competitividad del referido sector. Así se realizó una investigación correlacional, básica, transeccional y no experimental, en la cual utilizó como unidades de análisis las MIPYMES localizadas

en la Región Tacna. También, a través de un muestreo bietápico a 128 unidades de las 1,562 MIPYMES que se dedican a la manufacturera, logró apreciar que los indicadores de capital intelectual están en un nivel regular con tendencia alta, en cuanto a las dimensiones de la competitividad el nivel que reflejan es bajo, excepto al que se relaciona a la función financiera. Concluyó que entre ambas variables existe relación directa y significativa, donde se reflejó un coeficiente de correlación igual a 0.458.

Figueroa (2014) en su tesis denominada: El capital intelectual y la competitividad del gobierno regional de Ucayali, en el año 2012 de la Universidad de Nacional de Ucayali, se propuso determinar la posible relación del capital intelectual en la competitividad del citado ente gubernamental. Su metodología estuvo centrada en un enfoque de tipo cuantitativo, el diseño fue no experimental, abarcó una población de 208 trabajadores distribuidos las provincias de Coronel Portillo, Padre Abad, Atalaya y Purús, a quienes les aplicó una encuesta. Tras la investigación, pudo llegar a la conclusión de la existencia de valores aceptables entre las dimensiones humanas, relacionales y estructurales; igualmente, observó diferencias significativas, ya que se presenta variabilidad con relación a la competitividad, en torno a la dimensión situación de las personas fueron mediamente aceptables, mientras que los valores de la dimensión innovación ciencia y tecnología fueron negativos.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Rojas (2019) presentó la tesis con el título: Análisis del capital intelectual en el área administrativa de la Universidad de Quindío 2018 – 2019, en la que se planteó el diseño de una propuesta que mejorara la gestión de esa unidad a través de la

evaluación del estado actual de su capital intelectual. Por lo que ejecutó un estudio mixto (enfoque cualitativo y enfoque cuantitativo), cuyo alcance fue explicativo y la metodología que usó para recabar datos fue transversal; donde aplicó encuestas y entrevistas. Entre sus resultados que el capital intelectual se valora como bueno, en sus tres dimensiones (humano, estructural y relacional), por lo que es susceptible a mejorar. Ante lo planteado, es factible que se mejore la eficiencia, a través del desarrollo de las competencias en su personal, así como con el uso del conocimiento que se ha generado en la interacción de los variados grupos de interés de la organización, tanto en lo interno, externo y la sociedad. Por último, manifiesta que la propuesta que se vaya a desarrollar debe considerar como variable el capital intelectual, al momento de las decisiones relacionadas a los macroprocesos de la organización.

Martínez (2018) en su tesis que tituló: Modelo de gestión del capital intelectual para una empresa de calzado. Caso Gusmar, se trazó como objetivo elaborar un modelo para el manejo del talento humano relacionado con la visión estratégica empresarial, lo que le permita además de la diferenciación, mayores ventajas competitivas. La investigación fue cuantitativa, bajo un diseño no experimental-transversal; en cuanto al alcance de la misma, se enmarca en el descriptivo. Para la obtención de datos, se valió de las técnicas: encuesta, entrevista y análisis documental. Con ello, logró comprobar la interacción existente entre las tres dimensiones del capital intelectual, con el fomento de la relación entre la cultura y la gestión del personal, los sistemas de información, las relaciones con los stakeholders y la estructura. Concluyó que el modelo propuesto trae beneficios con relación al uso del conocimiento como mecanismo que permita ahorro en el tiempo en la búsqueda de soluciones y su aprovechamiento por parte del personal, para

poder incrementar la eficacia y la calidad en cada uno de los procesos, emergiendo como una posibilidad aprovechar las ventajas competitivas.

Gómez (2016) en su tesis denominada: Evidencias del efecto del capital intelectual en el desempeño de empresas de la República Dominicana, se propuso la identificación de los factores del capital intelectual que explicaran el desempeño de las organizaciones en lo que respecta a negocios e innovación. Entre los principales resultados obtuvo que el capital intelectual tiene una utilidad relevante, puesto que les permite a las empresas valorar el talento humano con el que cuentan. Asimismo, logró la identificación de ocho factores que se consideran clave en el capital intelectual, tres de los cuales se relacionan con el desempeño del negocio y desempeño en materia de innovación; igualmente, en las empresas manufactureras son relevantes el capital humano y el capital estructuras, mientras que en las de servicios, destacan además del capital estructural, el capital relacional.

Moreno (2015) en su tesis: Gestión del capital intelectual en el sector público como ventaja competitiva, presentada para optar al grado de Especialización en Alta Gerencia en la Universidad Militar Nueva Granada, quiso analizar la ventaja competitiva del capital intelectual, así como el impacto de este en las organizaciones públicas. La metodología que desarrolló fue no experimental, de nivel descriptiva; con los resultados pudo constatar que el capital humano es la base para toda empresa, puesto que es una de las principales fortalezas, al manejar el conocimiento, lo que será en el mediano y largo plazo una ventaja en el aspecto competitivo. Por esta razón, considera que el nivel gerencial al tomar este desafío debe comprender que el desempeño está relacionado de manera significativa con la competitividad en toda entidad pública. Por último, también deben tomar en cuenta que el conocimiento no puede ser gestionado, sin embargo, todos los procesos y medios

para que este se genere sí; por esta razón en las organizaciones debe desarrollarse un liderazgo que a su vez genere confianza, lo que servirá tanto para motivar al personal, así como para el incremento de competencias en torno al capital intelectual.

Ramírez (2015) en su trabajo de investigación que denominó: La gestión del capital intelectual en las entidades públicas como factor relevante en la mejora de la prestación del servicio en la Fiscalía General de la Nación, el cual presentó para optar al grado de Especialización en Alta Gerencia en la Universidad Militar Nueva Granada, se propuso el análisis del capital intelectual como un fundamento en las organizaciones. Logró concluir que todas las organizaciones para poder concretar sus objetivos deben valerse de su capital humano, por lo vital que este representa para las mismas; de igual forma, deben tomar en cuentas las competencias de sus trabajadores, así como el conocimiento. También observó que la aplicación de un modelo de capital intelectual, además de la formulación de estrategias, permitirá una mejor capacitación de los trabajadores en aras de la mejor inversión de los recursos con los que se cuentan.

## **2.2.Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Capital intelectual**

En cuanto al capital intelectual, este se relaciona de manera directa con el conocimiento, por lo que se debe profundizar en las diversas definiciones que hasta la actualidad se han formulado. Partiendo de Brooking (como se cita en Sarur, 2013, p. 40), este término capital intelectual está referido a la relación de múltiples activos intangibles, es decir, los que no son visibles, que coadyuvan a las empresas a

funcionar. Por otra parte, Edvinsson como se cita en Sarur, (2013), valiéndose de una metáfora, lograr explicar la manera en la que se relacionan los aspectos intangibles inherentes al capital intelectual de las organizaciones:

Una organización puede compararse a un árbol, ya que la misma tiene unos aspectos visibles, así como las frutas y otros que están ocultos, como sucede con sus raíces; cuando una empresa únicamente toma en consideración las frutas, el árbol probablemente pudiera morir. Por eso, para que la planta crezca y siga dando sus frutos, es sumamente necesario que sus raíces se encuentren lo más profundas y sanas. Al extrapolarlo a las organizaciones, por un lado, los frutos se relacionan con los resultados financieros; por el otro, las raíces representan al capital intelectual, es por esta razón que no se deben concentrar únicamente en los resultados e ignorar los valores escondidos, de hacerlo de esta manera, la empresa no lograría subsistir en el transcurrir del tiempo (p. 40).

De hecho, el autor destaca a través de la referida metáfora lo trascendental que es para cada organización el capital intelectual, por ello, hace énfasis en que es uno de los recursos que debe valorarse, ya que es un aliado incondicional para lograr concretar los objetivos organizacionales y, por ende, con la rentabilidad de dicha empresa.

Cabe agregar a Sarur (2013, p. 40). quien hace hincapié en el capital intelectual, recalcando su significancia para la organización, aunque esta sea intangible, ya que está enfocado en el conocimiento como fuente generadora de capitales, las cuales no se visualizan en un estado financiero, pero si tienen incidencia en tanto en el presente como en el futuro de la misma. Por otra parte, Ordoñez como se cita en González (2010, p 115), considera: “que el

Capital Intelectual es el que permite la conformación de una figura holística en cada empresa, a esta característica le atribuye su importancia, puesto que dicho capital no es visible, pero suele reflejarse en el conocimiento general de la misma”.

#### *2.2.1.1. Gestión del capital intelectual*

Sobre esta particular, también lo consideran como esencial para la conformación de la imagen o figura holística de cada organización, cuyo valor no puede apreciarse a simple vista, ya que se verá reflejado cuando en la misma se logre descubrir el capital intelectual (González y Rodríguez, 2010, p. 115). Por tal razón, consideran sumamente necesario que se ahonde en lo relacionado al término gestión, el cual se puede considerar como una especie de guía, donde se establecen las acciones precisas, con distintos recursos, teniendo claro lo que se quiere hacer, evaluando todos los detalles durante el proceso (Benavides, 2011, p.13).

De esta manera, el proceso de gestionar se relaciona con el de administrar, debido a que también necesita planificar y ejecutar procedimientos en el corto, mediano y largo plazo (Ramírez, 2010, p. 24). Estos conceptos, se usan en diversas áreas actualmente, donde también surgen términos innovadores, uno de ellos, la gestión del conocimiento, la cual requiere de la planificación, la organización, así como de la dirección y el control de los recursos y materiales con los que se cuenta en la organización.

Es evidente, la gestión del conocimiento representa “al conjunto de disciplinas del campo de la administración que aborda lo relacionado al Capital Intelectual visto como un activo en la empresa” (González y Rodríguez, 2010 p.115). Asimismo, se

debe destacar que estos activos son el resultado de la interacción que surge entre sus propios trabajadores:

Según estas definiciones, es fácil percibir, que el principal objetivo de la gestión del conocimiento es lograr la transferencia de la capacidad intelectual o conocimiento de la organización a sus empleados; ello implica el abordaje de distintas fuentes para lograr cultivarlo, así como de ambientes donde que permitan verlo como un valor agregado a dichas empresas. (González y Rodríguez, 2010. p.115)

Tras los razonamientos que se han presentado, la gestión del conocimiento resulta ser el estímulo del pensamiento creativo, así como del pensamiento innovador en cada uno de los trabajadores; de esta manera se pretende generar un clima de confianza que permita incrementar el capital intelectual, lo que se logra a través del liderazgo efectivo. Por lo que es responsabilidad del nivel gerencial la gestión pertinente del capital humano que está adscrito a la organización.

#### *2.2.1.2. Dimensiones del capital intelectual*

En lo que respecta a las dimensiones de esta variable, debe resaltarse que en la actualidad son múltiples las posiciones que se tienen, no obstante, a efectos del presente trabajo de investigación se fija posición con Rodríguez y González (2013) quienes plantean las siguientes: capital humano, relacional y estructural; tomando en consideración que estas han sido seleccionadas con el transcurrir del tiempo como las más idóneas para la medición del capital intelectual en las organizaciones.

##### *– Capital humano*

Este capital está referido al conocimiento, la capacidad de creación, las

habilidades en el cumplimiento de las tareas o asignaciones, así como también se relaciona con los valores de la empresa, al igual que con su cultura y filosofía; del cual resalta que la organización no es el dueño del mismo (Castillo, como se cita en Zapata 2017, p.27). Asimismo, es necesario indicar que mediante los avances en materia de telecomunicaciones, los cuales se están dando de forma drástica, tienen una incidencia significativa en la naturaleza humana, específicamente en lo que respecta al conocimiento, capacidades, habilidades, al igual que el talento que caracteriza a cada persona. Así, un contexto globalizado requiere un trabajador distinto, que cuente con pensamiento crítico, gran agilidad intelectual, así como también con actitudes y competencias que lo diferencien de los demás (Bontis, como se cita en Sánchez, Melián y Hormiga, 2007, p.103).

Por su parte, Rodríguez y González (2013 p 105) definen el capital humano: “como ese conocimiento y compromiso individual de cada trabajador con los cuales se vinculan las competencias, la capacidad de mejora o innovadora, al igual que la motivación y el compromiso que cada uno de ellos tenga”. Asimismo, en función de las habilidades y compromiso de cada trabajador se establece el capital intelectual, y mediante sus competencias se permitirá la concreción de los objetivos organizacionales, haciendo uso del conocimiento (Castillo, como se cita en Zapata, 2017, p.29).

– *Capital relacional*

Sobre este particular se considera como “la totalidad de conocimientos que se genera en la organización, el cual es producto de las relaciones de sus integrantes con agentes externos, entre ellos se encuentran los aliados, proveedores o clientes, lo que a su vez reporta valor, así como los conocimientos que sirven para que las

acciones resulten más eficientes”. (Delgado, Martín y Navas como se cita en Zapata, 2017 p.209). Definitivamente, las relaciones externas cumplen un papel trascendental en lo que se relaciona a la competitividad de la organización.

También existen otros postulados que son de gran importancia y que se relacionan con los clientes en el cumplimiento de las metas que la empresa tiene trazadas, tanto en lo social, ambiental y económico, y por ende se les considera como un valor agregado en la misma (Rodríguez y González, 2013, pp. 110-111). En sí, resultan de gran relevancia los aspectos de carácter internos o externos dentro de la organización, puesto que son los que permiten la visión holística de esta. Cabe agregar que uno de los aspectos significativos de esta capital, es la manera cómo las relaciones articulan con la innovación, tomando en cuenta que las relaciones internas permiten el cambio de la visión de la empresa al comprender otras realidades que se suscitan en el seno de la organización. Igualmente, el papel de cada cliente o proveedor es esencial en este proceso, (Zapata, 2017, p.36).

– *Capital estructural*

Scarabino, Biancardi y Blando (2007) lo definen como “la infraestructura que permite la incorporación, formación y mantenimiento del capital humano aditivo, entiéndase, las rutinas, y las maneras de funcionar, también la cultura, entre otros.” (p.60). Mientras que Zapata (2017) los subdivide “entre capital cliente y capital organizativo, que abarca desde la cultura, los procesos y el aspecto innovador. De allí, que este capital si es propiedad de la organización, ya que tiene carácter negociable” (p.25). Adicionalmente, este capital se puede visualizar como el conocimiento propio de la empresa, ya que no se verá afectado si el personal sale de la organización, dentro de este resaltan la confianza, cultura, los distintos procesos o

procedimientos que se efectúan, así como la capacitación que se da entre los mismos trabajadores (Zapata, 2017, p. 26).

Asimismo, este capital, es parte de los conocimientos que se consideran propiedad de la organización, aunque sea generado por sus trabajadores pasa a formar parte de las costumbres y creencias, formas de trabajo y la proyectan a lo externo, es decir, se convierte en la filosofía empresarial; la cual puede entenderse como el conocimiento organizacional, el cual tiene influencia en la inteligencia organizacional, lo que hace una empresa mucho más eficiente así como eficaz (Rodríguez y González, 2013, p. 110).

### **2.2.2. Modelo de medición del capital intelectual**

Son variados los modelos que se han desarrollado con el transcurrir del tiempo, cada uno presenta un punto de vista sobre este tema, por lo que a continuación, se hace referencia sobre uno de los más aceptados:

– *Modelo Navegador Skandia*

Este sistema lo diseñaron Edvinsson y Malone en 1998, según González y Rodríguez (2010) “el mismo en sí es un mapa, que se convierte en una completa herramienta para la medición del capital intelectual. Este incluye entre otros enfoques: a) el financiero, entiéndase lo pasado; b) el proceso; c) la clientela; d) el humano, que se refiere al presente y el futuro donde se encuentran el desarrollo y la innovación” (p. 116).

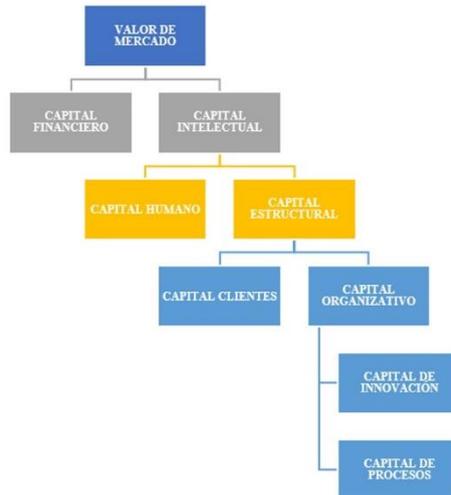


Figura 1 *El Modelo Navegador presentado por Skandia.*

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

En ese mismo sentido, el Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones, [CIDECA] (2019) establece que:

Que el referido navegador ha demostrado ser sumamente eficiente en la medición relacionada al capital intelectual, lo que probablemente servirá como base para desarrollar otros instrumentos. A continuación, se describe con sus respectivos indicadores, los cuales pueden emplearlos las compañías en cada una de las áreas que la conforman (p.74).

Asimismo, debe destacarse que son múltiples las posiciones en lo que corresponde a los indicadores de los componentes del citado modelo, con visiones del presente al futuro, según los procesos externos o internos de cada aspecto en la organización.

<b>CAPITAL HUMANO</b>	<b>CAPITAL ESTRUCTURAL</b>	<b>CAPITAL RELACIONAL</b>
<i>PRESENTE</i>	<i>PRESENTE</i>	<i>PRESENTE</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del personal</li> <li>• Tipología del personal</li> <li>• Competencias de las personas</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Estabilidad: riesgo de pérdida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura Organizacional</li> <li>• Filosofía de negocio</li> <li>• Procesos de reflexión estratégica</li> <li>• Estructura de la organización</li> <li>• Propiedad intelectual</li> <li>• Tecnología del proceso</li> <li>• Tecnología del producto</li> <li>• Procesos de apoyo</li> <li>• Procesos de captación de conocimiento</li> <li>• Mecanismo de transmisión y comunicación</li> <li>• Tecnología de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de clientes relevantes</li> <li>• Lealtad de clientes</li> <li>• Intensidad de la relación con clientes</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Procesos de apoyo y servicio al cliente</li> <li>• Cercanía al mercado</li> <li>• Notoriedad de marca(s)</li> <li>• Reputación / nombre de empresa</li> <li>• Alianzas estratégicas</li> <li>• Interrelación con proveedores</li> <li>• Interrelación con otros agentes</li> </ul>
<i>FUTURO</i>	<i>FUTURO</i>	<i>FUTURO</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de las competencias</li> <li>• Capacidad de innovación de personas y equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de mejora / recreación de la base de los clientes</li> </ul>

Figura 2. *El Modelo Intelec*

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

### 2.2.3. Eficiencia de la gestión pública

Por muchos años se ha estado trabajando en función de lograr definir, así como de esclarecer las distintas posiciones existentes entre la gestión pública y la administración, donde cabe resaltar que ambas guardan relación en algunos puntos.

Esta herramienta o un conglomerado de herramientas, surge de ella y las adopta la Administración para poder desarrollar cada una de sus acciones, bien sea al momento de tomar alguna decisión, así como en lo concerniente a los procesos de planificación, obtención, administración y asignación de los recursos, supervisión y control (Castillo, 2017 p.20)

TECNICA DE GESTIÓN CONSIDERADA	APLICACIÓN DIRECTA	APLICACIÓN CREATIVA	RE CONCEPTUALIZACIÓN
PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA			
GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZATIVO			
DIRECCIÓN POR OBJETIVOS			
DIRECCION DE PROYECTOS			
GESTION DE SERVICIO			
MARKETING			
DIRECCIÓN DE OPERACIONES			
DISEÑO ORGANIZATIVO			
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
GESTION FINANCIERA			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
CONTROL DE GESTION			

Figura 3. *Adecuación de técnicas de gestión empresarial a la administración pública*

Fuente: Galinelli y Migliore (2015, p.21).

De forma evidente, surge la necesidad de la gestión de los recursos, así como de la planificación, la evaluación, entre otros., procesos que están vinculados a la administración, por lo que ambas están estrechamente relacionadas, como una parte de ese enfoque gerencial que se le ha asignado, por lo que se debe resaltar que la gestión pública busca la optimización de los recursos, haciendo que estos sean muchos eficientes, lo que implica a su vez, la reducción de costos que no sean necesarios (Galinelli y Migliore, 2015, p.20). Como puede apreciarse son diversas las posturas que se encuentran al momento de abordar las dimensiones relacionadas a la gestión pública, unas son producto de los ajustes que se llevan a cabo en la propia gestión empresarial desarrollada en la administración pública.

Ahora bien, en la gestión pública hablar de eficiencia administrativa es abordar un concepto de relevancia, puesto que es la que permite ejecutar una determinada tarea en función de conseguir una mejor forma para hacerlo (the best way) (Chiavenato, 2006). Generalmente, esto se expresa con la siguiente ecuación  $E = P /$

R, donde E, P y R representan la eficiencia, productos resultantes y los recursos empleados.

De esta forma, Chiavenato (2006) indica que una organización actuará de forma racional, cuando logre determinar sus propios métodos de trabajo que la lleven a obtener un mayor desempeño en cada una de sus funciones. De esta manera, es posible poder identificar la eficiencia de los trabajadores, al igual que la relación entre su desempeño real y el planificado.

Definitivamente, la eficiencia está fundamentada en hacer las cosas de la mejor manera empleando recursos humanos, maquinarias, insumos, entre otros, donde lo que más preocupa son los medios y métodos que permitan optimizar los recursos con los que cuenta la organización (Chiavenato, 2006). Por esta razón, se le asocia de forma directa con los resultados de la producción.

Este principio, en lo que respecta al sector público es necesario en sus organizaciones, por lo que el recurso humano con el que se cuenta debe orientarse en conseguir los mejores resultados con los recursos asignados (Becerra, 2017). Para este propósito, se requiere implementar unos protocolos que le resulten favorables a la supervisión mediante unas reglas que hagan posible satisfacer a los clientes, lo que conlleve a una gestión eficiente.

En la gestión pública en variadas ocasiones se ha entendido la eficiencia en función de optimizar el gasto público, para proveer a la ciudadanía tanto de bienes como servicios de calidad, con lo que se logra satisfacer los requerimientos de estos modelos autosostenibles. Actualmente, las tendencias han demostrado que para tener una mayor eficiencia gubernamental no se requiere de grandes restricciones ni regulaciones, por el contrario, lo que se busca es el cambio en el comportamiento de

los integrantes de esa organización en función a la gestión que representan (Becerra, 2017).

Por lo que se requiere, que el personal entienda que los problemas relacionados a la eficiencia en el sector público ocasionan consecuencias muchos mayores en el sector privado, puesto que el funcionamiento inadecuado en cuantos a las políticas públicas así como de las instituciones del Estado, se evidencia en el desvío o la ejecución inadecuada de las metas trazadas (Becerra, 2017).

Es por ello, que la nueva tendencia a criterio de Becerra (2017) se orienta a la gestión en función de los resultados, donde se prioriza la adecuación de una organización, procurando alcanzar todos los objetivos planteados, usando metodologías presupuestarias orientadas al equilibrio fiscal y la responsabilidad. Lo que es garantía y transparencia en lo que implica planificar, ejecutar, seguir y evaluar las políticas.

#### **2.2.4. Gestión pública orientada al servicio del ciudadano**

Este tipo de gestión reúne características propias, las cuales dependen en su mayoría de los gobiernos, así como de las políticas estatales, por ello, específicamente en Perú son grandes los esfuerzos por tratar de redefinir la gestión pública en aras de que sea más eficiente, para ello la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2019 p 26) como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, realizó una propuesta en la que se busca generar cambios que se traduzcan en el beneficio de la colectividad. Vale mencionar que entre los componentes de mayor relevancia en la gestión pública destacan el planeamiento, el presupuesto, la gestión, las políticas públicas, los sistemas de información, entre otros, tal como se detallan a continuación:

#### *2.2.4.1. Componentes de la Gestión Pública orientada a Resultados.*

Una gestión que se enfoque en los resultados requiere el control de cada uno de sus procesos, tanto los internos como los externos, por lo que se involucra desde su planificación, la elaboración de planes estratégicos, la asignación de recursos, el servicio civil meritocrático, el seguimiento, la evaluación y la gestión del conocimiento, lo que permitirá que se vea de manera integral, lo que se describe de la siguiente forma:

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

Resulta necesario destacar que las políticas de Estado se modifican en función a los gobernantes, no obstante, cada gobierno determina lo que es prioridad, lo que permite la comprensión de las necesidades y lo que demanda la sociedad, de esta manera se logran adecuar los procesos de las organizaciones públicas para dar respuesta a las exigencias de los ciudadanos, guiándose por medio de los objetivos de la organización, así como por su misión y visión (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.26).

##### *b) Planeamiento estratégico*

Para desarrollar el planeamiento estratégico, en primer lugar, se requiere la comprensión de lo que es estrategia, ya que está relacionada a un plan que la arroja, de allí que toda acción que se realice debe estar en sintonía a las políticas y metas de la institución. La importancia de esto es que al formular bien las estrategias, se asignan mejor los recursos y las acciones a desarrollar, puesto que se conocen las fortalezas y debilidades antes de realizar alguna acción (Quinn como se cita en

Altair Consultores, 2019, p. 13). Siendo así, la estrategia en las empresas representan un rol predominante para el alcance de sus objetivos plantados.

Ahora, en cuanto al plan estratégico, puede decirse que es el que permite formular las líneas a futuro en la organización, partiendo de la visualización de lo que se espera. De allí, que es necesario el diseño de planes estratégicos en las organizaciones para poder ejecutarlos; así como también los mismos se deben transmitir fácilmente a los directivos, así como al resto de los trabajadores, lo que permitirá llevar a la institución de manera exitosa (Altair Consultores, 2019, p. 14). Al extrapolar cada definición al contexto de la gestión pública, tal como lo indica la Secretaría de Gestión Pública (2019), se requiere:

Que los objetivos gubernamentales puedan expresarse en resultados, en función de la demanda de la ciudadanía. Cabe destacar que, para su ejecución, estos objetivos deben estar reflejados en los planes operativos, los cuales también contienen objetivos más precisos que se relación con la calidad, así como con la producción de los bienes y servicios con los que se podrá articular el presupuesto y así poder satisfacer la demanda ciudadana eficiente y eficazmente (p.30).

Lo anteriormente planteado evidencia que la gestión pública tiene que centrarse en un conjunto de elementos, los cuales deben estar vinculados para lograr los mejores resultados, así como también para responder a la ciudadanía, buscando de esta manera que se incremente la eficiencia y que los resultados sean óptimos.

### *c) Presupuesto para resultados*

Este tipo de presupuesto busca fortalecer la gestión, logrando la eficiencia en lo económico, así como el equilibrio fiscal y la integración de los entes

gubernamentales, por lo que es necesario que cada recurso que se asigne se haga de la mejor forma, en función de satisfacer la demanda, igualmente es necesario recalcar lo limitado de los recursos en sector público, por lo que se requiere establecer prioridades, y ello implica rendir cuentas lo más claro y transparente posible, con lo que se podrá evaluar el proceso desde el momento en el que se asignan los recursos hasta su destino final. De esta manera (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.30).

*d) Gestión por procesos*

Es necesario resaltar que las instituciones deben crecer a través de modelos innovadores que garanticen, además de la cultura de valores, el compromiso por la generación de resultados positivos en pro de los ciudadanos, con la inversión en función de los recursos disponibles, por ello, la gestión por procesos se caracteriza porque se orienta a identificar y ofrecer la información necesaria para analizar los procesos internos y externos; lo que permitiría ayudar en la mejora de la gestión empresarial y también satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía en función de los objetivos del Estado, a través del compromiso de todas las organizaciones. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p.1).

*e) Servicio civil meritocrático*

Los funcionarios públicos son evaluados permanentemente por el ciudadano común y por ende deben cumplir sus funciones de manera íntegra, responsable y neutra, lo que incrementa el valor público que al mismo tiempo se convierte en beneficio para la sociedad, puesto que de allí, resultan las exigencias que determinan el perfil y lo riguroso, que serán en el momento de evaluar el desempeño de los

funcionarios, por esta razón, dos son las dimensiones que conlleva la gestión de los trabajadores del sector público, la relación de estos con la empresa, así como la que se tiene con los usuarios o clientes, aquí las autoridades juegan un papel esencial, puesto que la ciudadanía los evalúa en función de su gestión (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.31).

De igual manera, es necesario mencionar que todo servidor público debe contar con tres atributos, según la Secretaría de Gestión Pública (2019):

(i) Responsabilidad, tanto con los representantes de los ciudadanos, como con las autoridades que fueron elegidas de manera democrática; (ii) también debe tener independencia en lo político respecto a intereses de grupos de poder, puesto que les corresponde la defensa de los intereses de la ciudadanía así como garantizar la neutralidad en su accionar público, y (iii) una capacidad técnica en el desarrollo de políticas públicas realmente eficaces. Por lo que cada uno de estos atributos se exige con más o menor medida, todo dependerá de la función y la cercanía que el servidor público tenga con la autoridad política de su entidad (p.33).

Con relación a lo planteado, puede decirse que el servicio prestado desde algún organismo o institución pública tiene una variedad de factores a considerar, puesto que son los que permiten determinar la efectividad de la misma, así como también de la percepción que cada ciudadano tiene acerca de la gestión de la organización y el Estado.

*f) Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.*

Este proceso articula con el desempeño de la organización, en cuanto a la eficacia al momento de cumplir los objetivos que fueron establecidos. Por tal razón,

es una fase imprescindible para una gestión que esté basada en resultados, ya que se deben recolectar los datos e informaciones que permitirán vigilar todo el proceso, así como los insumos y los productos o servicios de la ciudadanía. Toda esta información permite la generación de nuevos conocimientos que a su vez sirven para implementar la mejora continua, con lo que se incrementa la percepción de los integrantes de la sociedad en cuanto a la calidad de cada uno de los servicios que presta el Estado, ya que se toma en cuenta la eficacia en función al cumplimiento de las metas, mientras que la eficiencia en lo que respecta al uso de los recursos, la calidad y satisfacción en la manera como se atiende a ciudadanía. (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.35).

También, es necesario destacar que la gestión del conocimiento en las organizaciones se considera como innovadora, por ser un método emergente a través del cual se pretende la generación, compartimiento y la puesta en práctica del conocimiento tácito y el explícito, con el que se pretende responder a las necesidades puntuales de las comunidades, tomando como filosofía, las buenas prácticas (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.36).

Tras los planteamientos que se han venido realizando, se puede comprender que, para una buena gestión del conocimiento, se requiere del seguimiento, evaluación de la gestión pública, lo que permitirá incrementar la efectividad de la organización; mientras que los procesos de control y supervisión permitirán revisar los resultados y por ende realizar los ajustes necesarios en aquellos que no estén cumpliendo los resultados previstos.

### 2.3.Marco Conceptual

**Capital intelectual:** es el que permite la conformación de una figura holística en cada empresa, a esta característica le atribuye su importancia, puesto que dicho capital no es visible, pero suele reflejarse en el conocimiento general de la misma. (Ordoñez, como se cita en González (2010, p 115).

**Capital humano:** es el conocimiento y compromiso individual de cada trabajador con los cuales se vinculan las competencias, la capacidad de mejora o innovadora, al igual que la motivación y el compromiso que cada uno de ellos tenga. (Rodríguez y González, 2013 p 105).

**Capital relacional:** se considera como la totalidad de conocimientos que se genera en la organización, el cual es producto de las relaciones de sus integrantes con agentes externos, entre ellos se encuentran los aliados, proveedores o clientes, lo que a su vez reporta valor, así como los conocimientos que sirven para que las acciones resulten más eficientes (Delgado, Martin y Navas como se cita en Zapata, 2017 p.209).

**Capital estructural:** es el que permite la incorporación, formación y mantenimiento del capital humano aditivo, entiéndase, las rutinas, y las maneras de funcionar, también la cultura organizacional (Scarabino, Biancardi y Blando, 2007)

**Componentes de la Gestión Pública orientada a Resultados:** una gestión que se orienta en función de los resultados, es aquella donde se prioriza la adecuación de

una organización, procurando alcanzar todos los objetivos planteados, usando metodologías presupuestarias enfocadas al equilibrio fiscal y la responsabilidad. Lo que es garantía y transparencia en lo que implica planificar, ejecutar, seguir y evaluar las políticas establecidas Becerra (2017)

**Eficacia:** está referida a la capacidad de la organización para lograr satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de productos, sean estos un bien o servicio (Chiavenato, 2006).

**Eficiencia:** está fundamentada en hacer las cosas de la mejor manera empleando recursos humanos, maquinarias, insumos, entre otros, donde lo que más preocupa son los medios y métodos que permitan optimizar los recursos con los que cuenta la organización (Chiavenato, 2006).

**Productividad:** es el equilibrio generado entre los insumos y los productos durante un período específico, con su correspondiente calidad. También aplica en una organización, y todo su personal (administradores, apoyo y obreros) (Koontz y Weihrich, 2007, p.416).

**Gestión del conocimiento:** representa a las disciplinas administrativas que abordan lo relacionado al capital intelectual de la organización, pero visto como un activo en la misma (González y Rodríguez, 2010 p.115).

**Gestión:** a través de esta actividad se pretende el establecimiento de los objetivos y los medios a través de los cuales se podrán concretar en la organización, así como

también las estrategias que le permita un mejor desenvolvimiento al personal (Rementeria, como se cita en Rodríguez, 2019, p. 1).

**Motivación:** guarda relación con el impulso con el que se comienza y se mantiene el comportamiento hasta el cumplimiento del objetivo planteado, lo que aplica para los deseos, necesidades y aspiraciones (Koontz y Weihrich, 2007, 501).

**Comunicación:** es el proceso a través del cual se logra la transmisión de una información entre dos o más personas También se le considera como la forma en la que logran relacionarse los individuos, y esta les permite compartir ideas y valores (Chiavenato, 2011, p.50).

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1.Hipótesis General**

H1= Existe relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

H0= No existe relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

#### **3.2.Hipótesis Específicas**

H1= Existe relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

H0= No existe relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

H1= Existe relación entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

H0= No existe relación entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

H1= Existe relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

H0= No existe relación entre gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

### **3.3. Variables**

#### **3.3.1. Variable uno**

La primera variable la constituye la gestión del capital intelectual.

#### **3.3.2. Variable dos**

Por otro lado, la segunda variable es la eficiencia en la gestión pública.

A continuación, en la siguiente tabla se muestra la manera en la que se resume la operacionalización de las variables:

## Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Gestión del capital intelectual.	“El Capital Intelectual es un elemento importante para crear una imagen holística de las empresas, es el valor oculto, que con su alta relevancia se reflejara por vía del descubrimiento del Capital Intelectual” (González y Rodríguez, 2010, p. 115).	Capital humano  Capital relacional  Capital estructural	Valores. Aprendizaje. Competencias. Capacidades. Liderazgo. Capital organizativo. Cultura organizativa. Capital tecnológico. Aprendizaje organizativo. Capital interinstitucional. Capital relacional público	1-2 3 4-5 6-7 8-9 10 11 12 13 14 15	El instrumento para la variable Gestión del capital intelectual. Se diseñó un instrumento de 15 ítems con 5 alternativas de respuesta (1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo.
Eficiencia en la gestión pública	“La gestión pública una herramienta o un conjunto de herramientas que surgen de ella y que son adoptadas por la Administración para el desarrollo de sus acciones, ya sea para la toma de decisiones, como para la planificación, obtención, administración y asignación de los recursos, supervisión y control” (Castillo, 2017, p.20)	Componentes de la gestión pública orientada a resultados.	Planeamiento de Estado: Políticas de Estado y de gobierno. Planeamiento estratégico. Presupuesto para resultados. Gestión por procesos. Servicio civil meritocrático. Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.	1 2  3-4 5-6 7-8-9 9-10-12 13-14-15-16	El instrumento para la variable: Eficiencia en la gestión pública. Se diseñó un instrumento de 16 ítems con 5 alternativas de respuesta (1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo

Fuente: elaboración propia

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.Método de investigación**

Sobre este particular, debe recalarse que el estudio se desarrolló siguiendo el enfoque cuantitativo, puesto que se formularon hipótesis y se manejaron datos cuantificables. En cuanto al método, fue deductivo, según explica Palomino et al. (2015), “porque este va de lo general a lo específico, partiendo de los principios o teorías generales y posteriormente deducir a través del razonamiento lógico los supuestos y así poder observar y registrar datos” (p. 25).

#### **4.2.Tipo de investigación**

En lo que respecta al tipo de investigación, se toman en consideración los postulados de Carrasco (2017), quien explica que esta “no tiene propósitos aplicados en lo inmediato, ya que solo pretende la ampliación y profundización de los conocimientos existentes acerca de las variables en estudio. El objeto de estudio está conformado por teorías científicas, las cuales analiza para perfeccionar sus contenidos” (p. 43).

#### **4.3.Nivel de investigación**

Respecto al nivel de investigación, el cual está relacionado con el diseño que el investigador escoge, este se ubicó en los diseños transeccional correlacional, los cuales para Carrasco (2017): le permiten al investigador, además del análisis y el estudio de la relación entre algún hecho o fenómeno (variable), poder conocer cómo es su influencia o la ausencia de ellas, buscando establecer el grado de relación que existe entre las variables abordadas (p. 73).

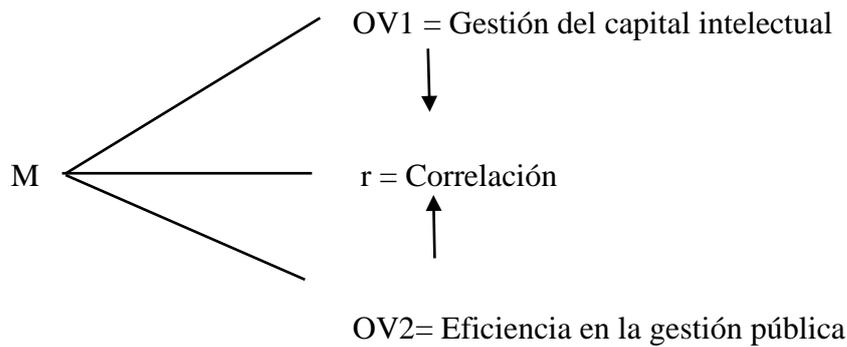


Figura 4. *Correlación de las variables*

Fuente: Elaboración propia

#### **4.4. Diseño de la investigación**

Lo relacionado al diseño de la investigación, es no experimental, tal como explica Carrasco (2017): pues son los estudios cuyas variables no sufren algún tipo de manipulación, y no se posee control alguno sobre un grupo, mucho menos se va a experimentar con alguno de ellos. Únicamente se procederá al estudio y análisis de los hechos y fenómenos tal cual se presentan la realidad (p. 71).

#### **4.5. Población y muestra**

##### **4.5.1. Población**

Está referida al grupo o conglomerado de todos los casos que guardan relación en función de algunas características (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, la población la conformaron la cantidad de trabajadores de la Secretaría General del RENIEC, Lima, un total de 105 personas.

#### **4.5.2. Muestra**

En cuanto a la muestra, esta corresponde a un subgrupo de la población, sobre la que se realizó una delimitación con criterios precisos, (Hernández y otros, 2014). En este caso, se aplicó un muestreo intencional y se decidió seleccionar como muestra, al personal adscrito a la Secretaría General – Sede Administrativa con un total de 22 trabajadores. El criterio para la selección de esta unidad estuvo referido a que los empleados de la misma cumplen labores administrativas que tienen incidencia directa en la prestación del servicio de la Secretaría General del RENIEC, debiendo disponer para ello de un conocimiento importante de la organización, lo cual es imprescindible que se registre y transmita de manera eficaz lo que permita garantizar una eficiente gestión en la organización.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos se refieren a la manera cómo el investigador, accede a los datos, en este estudio se empleó la observación, que consiste en el uso de los sentidos para captar la realidad; también se seleccionó la encuesta como técnica, siendo ésta la más usada en las investigaciones de origen social, debido a sus características propias, de ser objetiva, sencilla y con un amplio alcance (Carrasco, 2017, p.314).

##### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Respecto al instrumento, guardó relación directa con la técnica empleada, así para la encuesta, le correspondió el cuestionario, que consiste en elaborar una serie

de preguntas en una hoja de papel, las cuales van en función de responder cada objetivo formulado en el estudio. En esta oportunidad, se elaboraron dos cuestionarios, uno contentivo de 15 ítems dirigido a la variable gestión de capital intelectual (ver anexo 4), mientras que el segundo fue de 16 ítems para la variable eficiencia en la gestión pública (ver anexo 5), ambos cuestionarios se diseñaron con alternativas de respuestas politómicas con escala de Likert con cinco opciones para responder: (1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo. Respecto a la escala de valoración será alto, medio y bajo. También los baremos usados para la variable gestión del capital intelectual, se clasificaron en buena, regular y mala; mientras que para la variable eficiencia de la gestión pública esta categorizada en alta, media y baja (ver Anexo 6).

En lo que respecta a la confiabilidad se utilizó el coeficiente estadístico alfa de Cronbach, ya que usó un instrumento con escala tipo Likert con cinco opciones. El criterio que corresponde al referido valor estadístico señala que al aproximarse más a su valor máximo, que es uno, la fiabilidad de la escala será mayor. En resumen, los valores mayores a 0,7, (según la fuente) se considerarán suficientes para garantizar la fiabilidad del instrumento (Hernández et al., 2014).

Por lo que se aplicó el instrumento estadístico IBM SPSS Versión 25, especializado en la comprobación de la fiabilidad de las pruebas. Los resultados de la estimación arrojaron que el alfa de Cronbach para el Capital Intelectual registró un valor de 0.811 mientras que el de la Eficiencia de la Gestión Pública logró un valor de 0.949, respectivamente, los cuales al ser valores superiores a 0.7 y cercanos a 1, se deduce que ambos son confiables (ver Tabla 2).

Tabla 2 *Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nº de Items
Gestión del Capital Intelectual	0.811	15
Eficiencia de la Gestión Pública	0.949	16

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS 25

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En lo que respecta a las técnicas para el procesamiento y análisis de los datos, se empleó el análisis descriptivo, el cual se desarrolló a través del programa estadístico SPSS, versión 25. Con relación al análisis inferencial se usó la prueba de normalidad, para en función del comportamiento de los datos poder seleccionar entre la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Pearson (prueba paramétrica) y del coeficiente de correlación de Spearman (prueba no paramétrica).

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

El estudio se ubica entre los parámetros establecidos y que se permiten en el campo de las ciencias, por lo que cumple con los criterios de anonimato, puesto que los datos seleccionados no ser revelarán al público; el estudio también es inédito, ya que no es una réplica y tampoco una copia de otro estudio hecho previamente; es original, ya que los autores que fundamentan el desarrollo de la investigación se referenciaron, cumpliendo para ello con las normas estipuladas en el Manual APA sexta edición en español.

**CAPITULO V**

**RESULTADOS**

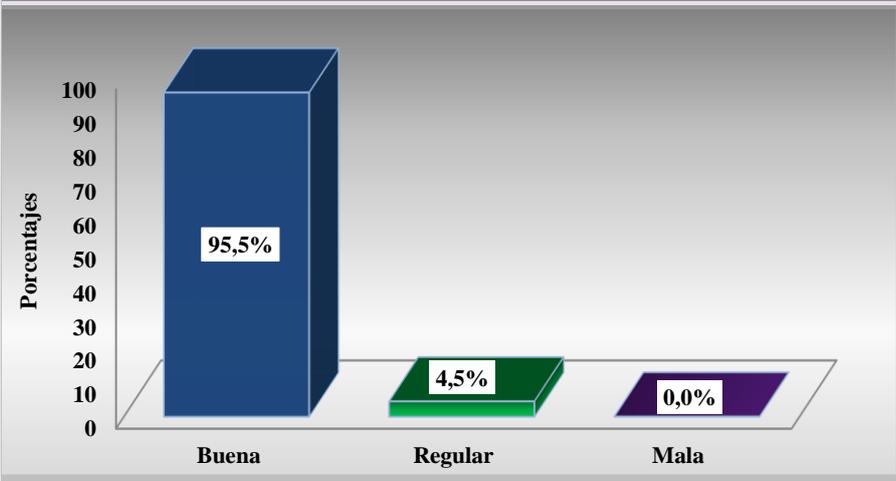
**5.1. Descripción de los resultados**

A continuación, se presentan los resultados de la variable y dimensiones de la Gestión de Capital Intelectual.

*Tabla 3 Resultados de la Variable Gestión de Capital Intelectual*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Buena	21	95,5%	95,5%
Regular	1	4,5%	100,0%
Mala	0	0,0%	
Total	22	100,0%	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4. Resultados de la variable Gestión del Capital Intelectual*

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a lo observado en la Tabla 3 y Figura 4, se logra evidenciar que, el 95,5% de los consultados consideraron que la Gestión del Capital Intelectual en la Secretaría General del RENIEC ha sido buena, mientras que el 4,5% la consideró regular. Al respecto, se entiende que existen aspectos que se deben mejorar

respecto en la gestión del capital intelectual, principalmente los referentes a la temática del conocimiento empresarial.

Tabla 4 *Resultados de la Dimensión Capital Humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Buena	22	100,0%	100,0%
Regular	0	0,0%	
Mala	0	0,0%	
Total	22	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

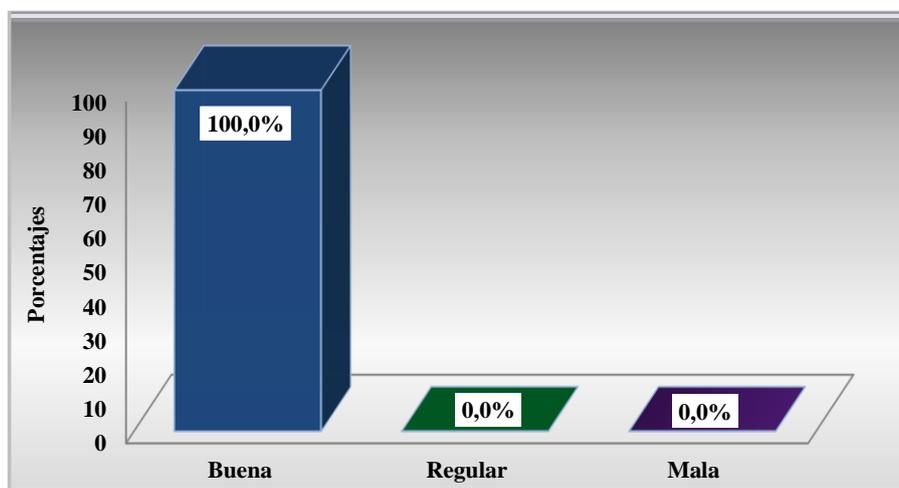


Figura 5. *Resultados de la dimensión Capital Humano*

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Partiendo de lo evidenciado en la Tabla 4 y Figura 5, se observa que, el 100,0% de los encuestados consideraron que los aspectos asociados al Capital Humano en la Secretaría General del RENIEC han sido buenos. En este sentido, se infiere la importancia que tiene para los colaboradores de la organización, la administración de todos aquellos activos intangibles que representan valor y que, en mucho de los casos, están relacionados a la gestión del conocimiento a lo interno de la organización

Tabla 5 *Resultados de la Dimensión Capital Relacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Buena	14	63,7%	63,7%
Regular	7	31,8%	95,5%
Mala	1	4,5%	100,0%
Total	22	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

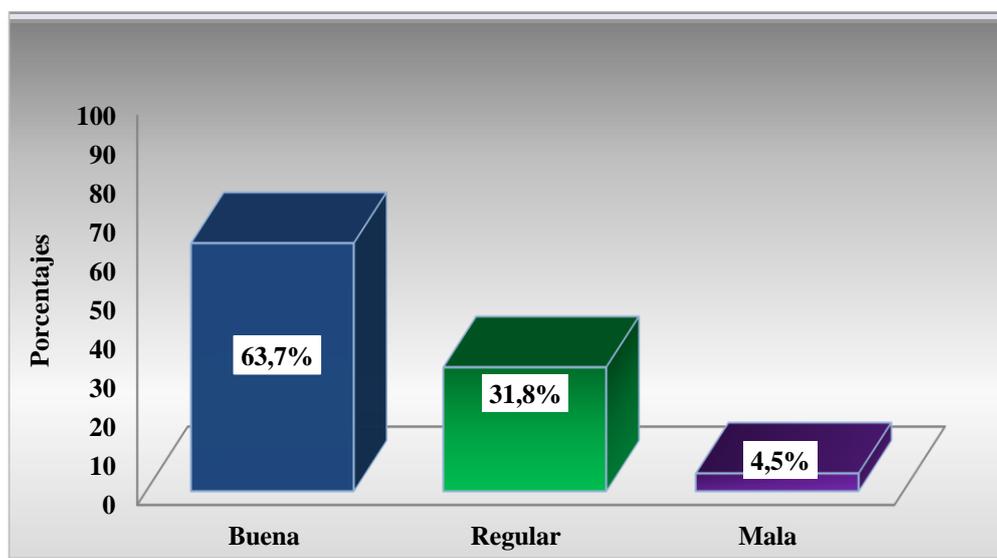


Figura 6. *Resultados de la dimensión Capital Relacional*

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la Tabla 5 y Figura 6, relacionados a la dimensión del Capital Relacional, se tiene que el 63,7% de los consultados consideraron que es buena, en tanto que el 31,8% la indicaron como regular. De estos resultados se desprende, la apreciación positiva que perciben los colaboradores de la Secretaría General del RENIEC, en cuanto a las relaciones con las instituciones que se mantienen con los usuarios y los demás elementos que forman parte del entorno organizacional.

Tabla 6 *Resultados de la Dimensión Capital Estructural*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Buena	19	86,4%	86,4%
Regular	3	13,6%	100,0%
Mala	0	0,0%	
Total	22	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

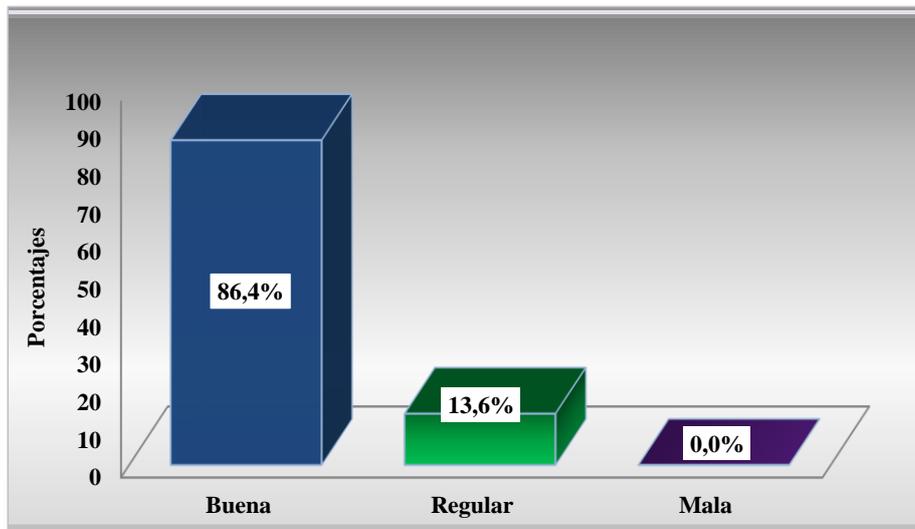


Figura 7. *Resultados de la dimensión Capital Estructural*

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Según lo que se aprecia en la Tabla 6 y Figura 7, relacionados a la dimensión del Capital Estructural, el 86,4% de los consultados lo apreciaron como buena, mientras que el 13,6% manifestó que es regular. De estos resultados se puede interpretar, lo importante que es para el personal el sistema de creencias y valores presentes en la entidad, el cual a partir de lo evidenciado podría ser potenciado mucho más.

En los cuadros que se presentan a continuación se muestran los resultados para la variable Eficiencia de la Gestión Pública, y su dimensión Componentes de la Eficiencia en la Gestión Pública.

Tabla 7 *Resultados de la Variable Eficiencia de la Gestión Pública*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta	16	72,7%	72,7%
Media	5	22,8%	95,5%
Baja	1	4,5%	100,0%
Total	22	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

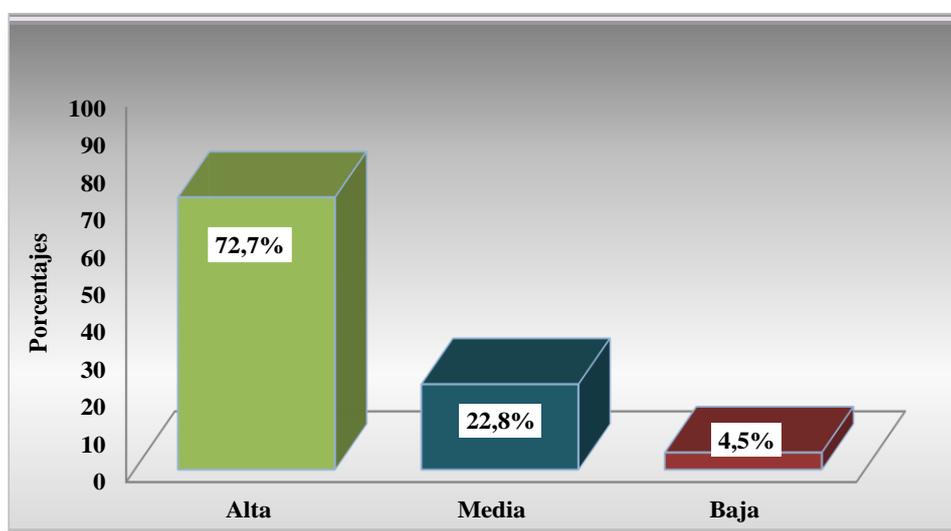


Figura 8. *Resultados de la variable Eficiencia de la Gestión Pública*

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Según lo observado en la Tabla 7 y Figura 8, asociados a la variable Gestión Pública, el 72,7% de los encuestados apreció que está en un nivel alto, en tanto que el 22,8% manifestó que es medio. Ante estas consideraciones, se puede dilucidar que la gran mayoría de los colaboradores aprecia que la gestión pública en la Secretaría General del RENIEC ha sido en buena medida eficiente. No obstante; se deduce que en la entidad deben realizar esfuerzos, en función de seguir mejorando su desempeño para poder ofrecer un servicio de mejor calidad.

Tabla 8 *Resultados de la Dimensión Componentes de la Gestión Pública*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta	16	72,7%	72,7%
Media	5	22,8%	95,5%
Baja	1	4,5%	100,0%
Total	22	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

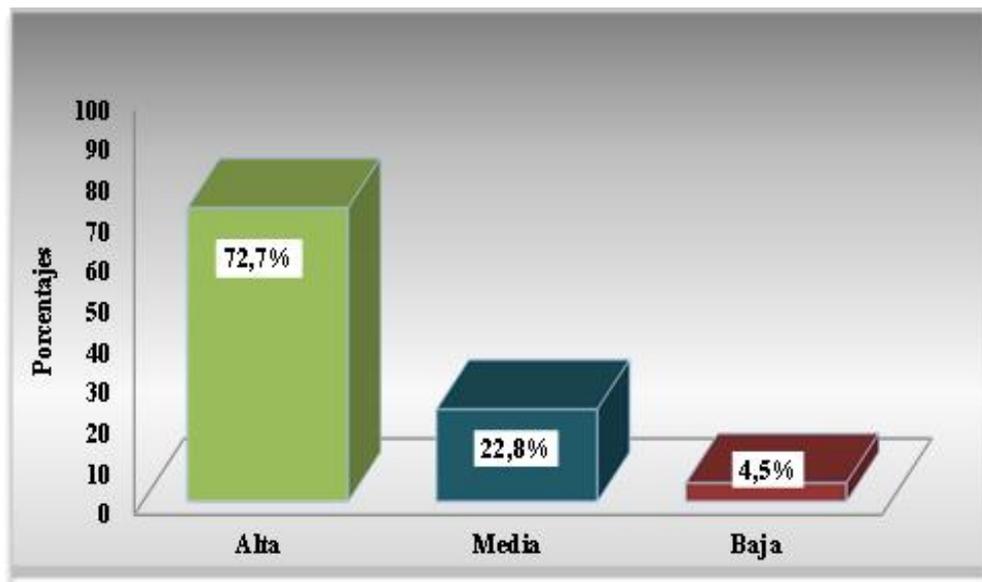


Figura 9. *Resultados de la dimensión Componentes de la Gestión Pública*

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Tras lo evidenciado en la Tabla 8 y Figura 9, relacionados a la dimensión Componentes de la Gestión Pública, se obtuvo que el 72,7% de los encuestados apreció que está en un nivel alto, mientras que el 22,8% señaló que es medio. Conforme a estos resultados, los colaboradores piensan que la Secretaría General del RENIEC debe orientar su atención, en potenciar cada uno de los elementos que integran la gestión de la organización, si la intención es obtener el control tanto de los procesos internos como externos de la referida gestión.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

### 5.2.1. Prueba de Normalidad

En función de evaluar la distribución de los elementos de la muestra, se procedió a realizar el análisis de normalidad o prueba de significancia estadística de Shapiro –Wilk (al tener una muestra menor a 50 elementos), estableciéndose la siguiente hipótesis:

Hipótesis estadísticas

$H_0$  = La distribución (de las variables o dimensiones) no se comporta como una normal.

$H_1$  = La distribución (de las variables o dimensiones) se comporta como una normal.

#### Regla de decisión:

Se acepta  $H_0$ , si el valor de significancia obtenido resulta menor a 0.05 (nivel de significancia establecido), es un indicativo de que los elementos no se comportan como una normal; caso contrario si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%), entonces la distribución es normal.

#### Resultados:

Tabla 9 Prueba de normalidad

Categoría	Estadístico Shapiro-Wilk	p-valor	Regla	Decisión
Variable: Gestión del Capital Intelectual	0.981	0.931	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Dimensión: Capital Humano	0.976	0.835	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Dimensión: Capital Relacional	0.939	0.185	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Dimensión: Capital Estructural	0.922	0.84	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$
Variable: Eficiencia de la Gestión Pública	0.970	0.705	$p > 0.05$	Se rechaza $H_0$

Conforme a los resultados de la Tabla 9, se aplicó la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación bivariada entre la Gestión del Capital Intelectual; así como sus dimensiones; Capital Humano, Capital Relacional y Capital Estructural y la variable Eficiencia de la Gestión Pública, dado que en todos los casos se rechazó  $H_0$ .

### **5.2.2. Procedimiento de la prueba de significancia estadística del coeficiente de correlación de Pearson**

#### **Hipótesis estadísticas**

$H_0$  = El coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo.

$H_1$  = El coeficiente de correlación de Pearson es estadísticamente significativo.

#### **Conclusión estadística:**

Se acepta  $H_0$ , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará  $H_1$ .

De ser estadísticamente significativo dicho coeficiente se tomará la siguiente escala propuesta por Hernández et al. (2014), saber:

Tabla 10 *Escala de Correlación*

Rango	Categoría
< -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.90 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.74 a -0.25	Correlación negativa débil
< -0.25	Correlación negativa muy débil
< 0.25	Correlación positiva muy débil
0.25 a 0.74	Correlación positiva débil
0.75 a 0.90	Correlación positiva considerable
> 0.90	Correlación positiva muy fuerte

### 5.2.3. Contrastación de la hipótesis general

#### Planteamiento de la hipótesis general

$H_0$ : No existe relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

$H_1$ : Existe relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

#### Regla de decisión y cálculo de estadístico de prueba

Se acepta  $H_0$ , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará  $H_1$ .

De acuerdo con el propósito de la investigación, el estadístico que se usó para determinar el coeficiente de correlación fue la prueba paramétrica de Pearson, y los resultados son los que se muestran a continuación (ver Tabla 11).

Tabla 11 *Correlación entre la Gestión del Capital Intelectual y la Eficiencia de la Gestión Pública*

Coefficiente de correlación	de Eficiencia de Gestión Pública	la Sig.	N
Gestión del Capital Intelectual	0.491	0.020	22

Fuente: Resultados del SPSS 25

### **Conclusión estadística:**

En lo que respecta al coeficiente de correlación de Pearson de 0.491 entre ambas variables, el mismo resultó ser estadísticamente significativo ( $p < 0.05$ ), reflejando de esta manera que existe relación positiva débil entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia de la gestión pública, por lo que se acepta la hipótesis general de la investigación.

#### **5.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 1**

##### **Planteamiento de la hipótesis específica 1**

$H_0$ : No existe relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

$H_1$ : Existe relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

##### **Regla de decisión y cálculo de estadístico de prueba**

Se acepta  $H_0$ , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará  $H_1$ .

En función al objetivo de la investigación, el estadístico que se usó para hallar el coeficiente de correlación fue la prueba paramétrica de Pearson, y los resultados se describen a continuación (ver Tabla 12).

Tabla 12. *Correlación entre el Capital Humano y la Eficiencia de la Gestión Pública*

Coeficiente de correlación	de Eficiencia de la Gestión Pública	Sig.	N
Gestión del Capital Humano	0.293	0.186	22

Fuente: Resultados del SPSS 25

### **Conclusión estadística:**

En lo que se refiere al coeficiente de correlación de Pearson de 0.293 entre la gestión del capital humano y la eficiencia de la gestión pública, el mismo resultó no ser estadísticamente significativo ( $p > 0.05$ ), con lo que se evidencia que no existe relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia de la gestión pública, rechazándose de esta forma la hipótesis específica 1.

### **5.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 2**

#### **Planteamiento de la hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

### **Regla de decisión y cálculo de estadístico de prueba**

Se acepta  $H_0$ , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará  $H_1$ .

De acuerdo al propósito del estudio, el estadístico que se aplicó para hallar el coeficiente de correlación fue la prueba paramétrica de Pearson, y los resultados se observan a continuación (ver Tabla 13).

Tabla 13. *Correlación entre el capital relacional y la eficiencia de la gestión pública*

Coefficiente de correlación	de Eficiencia de la Gestión Pública	Sig.	N
Gestión del Capital Relacional	0.575	0.005	22

Fuente: Resultados del SPSS 25

### **Conclusión estadística:**

En lo que concierne al coeficiente de correlación de Pearson de 0.575 entre la gestión del capital relacional y la eficiencia de la gestión pública, el mismo resultó ser estadísticamente significativo ( $p < 0.05$ ), con lo que se evidencia que existe relación positiva débil entre la gestión del capital relacional y la eficiencia de la gestión pública, por lo que se acepta la hipótesis específica 2.

### **5.2.6. Contratación de la hipótesis específica 3**

#### **Planteamiento de la hipótesis específica 3**

$H_0$ : No existe relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

$H_1$ : Existe relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

### **Regla de decisión y cálculo de estadístico de prueba**

Se acepta  $H_0$ , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará  $H_1$ .

De acuerdo al propósito de la investigación, el estadístico que se aplicó para hallar el coeficiente de correlación fue la prueba paramétrica de Pearson, y los resultados son detallados a continuación (ver Tabla 14).

Tabla 14. *Correlación entre el capital estructural y la eficiencia de la gestión pública*

Coeficiente de correlación	de Eficiencia de la Gestión Pública	Sig.	N
Gestión del Capital Estructural	0.354	0.106	22

Fuente: Resultados del SPSS 25

### **Conclusión estadística:**

En lo que se refiere al coeficiente de correlación de Pearson de 0.354 entre la gestión del capital estructural y la eficiencia de la gestión pública, el mismo resultó no ser estadísticamente significativo ( $p > 0.05$ ), con lo que se evidencia que no existe relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia de la gestión pública, rechazándose en este caso la hipótesis específica 3.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio se desarrolló en la Sede Administrativa del RENIEC, localizada en la ciudad de Lima, la población se conformó por las 105 personas que integran esta organización y la muestra seleccionada fue de 22 personas que prestan servicios en la Secretaría General de dicha entidad. De acuerdo a los resultados arrojados por el estudio, se logró determinar que la variable independiente gestión del capital intelectual de la empresa, obtuvo una valoración alta (al alcanzar un 95,5%) en cuanto al tratamiento que se le ha dado por los colaboradores. Estos resultados, evidencian la importancia que reviste la gestión del capital intelectual en la organización, tal como es descrito en Sahur (2013), quien plantea que el capital intelectual es el conglomerado de activos intangibles; sustentados en aspectos asociados al conocimiento, y que van a resultar imprescindibles para las organizaciones empresariales.

Sin embargo, estos hallazgos discrepan con la investigación que realizó Limache (2017) donde determinó que los niveles de los indicadores de capital humano son regulares en el 57,8% de la muestra para las Mipymes manufactureras de la región de Tacna en el Perú. Asimismo, en el estudio de Jiménez y Leyva (2018) realizado en el SEGAT, en la zona de Trujillo de Perú se evidenció que el capital intelectual tuvo un nivel medio.

Por otra parte, en lo concerniente a la variable eficiencia de la gestión pública, del estudio se obtuvo que el 72,7% de los colaboradores encuestados señalaron que este aspecto tiene una valoración alta. Tal apreciación, se enmarca dentro de las nuevas tendencias de gestión sustentada en los resultados, desarrollados en Becerra (2017), donde se prioriza la optimización de procesos en aras de concretar las metas previstas.

De igual manera, los resultados coinciden con los de Camones y Ceferino (2017), en el trabajo desarrollado en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash, en el cual evidenciaron que el 60% de los consultados manifestó que el nivel de gestión gerencial resultaba satisfactorio.

Con relación a la hipótesis general del estudio, se puede apreciar que al 95% de confianza, el coeficiente de Pearson presenta la existencia de una correlación positiva débil de 0,491 y un  $p < 0.05$ , lo que significa que existe relación significativa entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, en Lima 2019. Ante este último señalamiento, en Ramírez (2010), se concibe a la gestión del capital intelectual o del conocimiento, como un proceso que se genera a partir de los elementos de la administración, específicamente de la planificación y ejecución de procedimientos a corto, mediano y largo plazo, lo que se ajusta perfectamente a los resultados alcanzados en el presente estudio.

Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Limache (2017), al demostrarse una relación significativa entre el capital intelectual y la competitividad, al evidenciarse una correlación significativa entre estas variables  $r = 0,458$  y un  $p < 0,05$ . Del mismo modo, Castillo (2017) en su estudio relacionado con la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, quien demostró la relación significativa entre el capital intelectual y la gestión pública, propiciado por la ausencia de un plan asociado al capital intelectual que repercutía en los niveles de gestión de la entidad.

En cuanto al objetivo específico 1, se evidenció la ausencia de correlación entre la gestión del capital humano y la eficiencia de la gestión pública del RENIEC, en Lima 2019. Desde una perspectiva teórica, Rodríguez y González (2013) consideran que el capital humano se sustenta tanto en los compromisos como en las capacidades que forman parte del conocimiento de los trabajadores, por ende, es este factor el que posee la

capacidad de innovar y motivar al interior de la organización. De igual manera, Castillo citado en Zapata (2017), considera al capital humano como aquellos elementos que van a permitir el logro de los objetivos empresariales. No obstante, Brooking citado en Sarur (2013) puede argumentar en buena medida los resultados obtenidos, al exponer que en la gestión del capital intelectual convergen diferentes activos intangibles, que de alguna forma contribuirán con una adecuada gestión en las organizaciones.

El hallazgo encontrado en esta investigación, también contrasta los resultados de algunos de los antecedentes seleccionados; como el caso del trabajo de Rojas (2019) referente al análisis del capital intelectual en el área administrativa de la Universidad de Quindío, comprueba que es factible lograr un mayor nivel de eficiencia en la gestión, mediante el desarrollo de competencias de sus trabajadores. Igualmente, Gómez (2016) en su estudio de capital intelectual en el desempeño de empresas de la República Dominicana, establece la relevancia que tienen los aspectos relacionados al capital humano, para las empresas manufactureras de esa nación.

Asimismo, Ramírez (2015) en su estudio realizado en la Fiscalía General de la Nación en Colombia, comprueba que el capital humano representa un elemento importante para toda organización, al permitir la concreción de sus objetivos, sustentado en el grado de capacidad y conocimiento que posea el recurso humano.

En función al objetivo específico 2, los resultados arrojaron que al 95% de confianza, el coeficiente de Pearson, lo que indica una correlación positiva débil de 0.575 y un  $p < 0.05$ , lo que se traduce en la existencia de una relación positiva débil entre la gestión del capital relacional y la eficiencia de la gestión pública del RENIEC. Al respecto, Delgado, Martín y Navas citado por Zapata (2017), exponen que el capital relacional representa un conjunto de conocimientos, generados de las relaciones institucionales que mantiene una empresa con otras partes afines y que le reporta un valor

y una base de conocimientos necesarios para poder gestionar la entidad lo más eficientemente posible.

Del mismo modo, Rodríguez y González (2013), explican sobre la incidencia que tienen los factores relacionales con la concreción de más metas tanto en lo social, ambiental y económico de las organizaciones, lo que coincide con los resultados de la presente investigación.

Dentro de los antecedentes considerados, se tiene al estudio de Figueroa (2014) relativo al capital intelectual y la competitividad del gobierno regional de Ucayali, en Perú, donde se evidencian valores aceptables en los elementos del capital relacional que incidieron en la gestión de este organismo público. En un contexto internacional, Gómez (2016) comprueba la relevancia de los aspectos relacionales en las empresas de servicios de la República Dominicana. De igual manera, en el estudio desarrollado por Martínez (2018) en una empresa de calzado de Ecuador, se comprobó el grado de asociación existente entre los stakeholders, es decir, sus proveedores, clientes, así como otros grupos de interés y la consecución de los objetivos de la organización.

En la valoración del objetivo 3, se corroboró que no existe relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia de la gestión pública del RENIEC. Esta situación contrasta con la fundamentación teórica realizada por Rodríguez y González (2013), quienes entienden que el capital estructural es parte del conocimiento organizacional, que influye en la inteligencia organizacional, y que promueve la eficacia en las empresas.

Entre los antecedentes planteados en la investigación se presentan algunas coincidencias con los resultados del estudio. Al respecto, en Figueroa (2014) se evidencia la apreciación favorable que tienen los elementos estructurales en el logro de las metas empresariales. Por ello, Martínez (2018) evidenció la importancia del capital estructural

en la optimización del tiempo disponible en cada uno de los procesos de una empresa de calzado en Ecuador.

En otro orden de ideas, es conveniente resaltar la relevancia de los hallazgos encontrados en el desarrollo de este estudio, en primera instancia, se puede entender que el capital intelectual de la Secretaría General del RENIEC forma parte del sistema de valores de la administración pública en general, y que, al estar interconectada al resto de los sectores de esta última, podría convertirse en una entidad pionera en la implementación de estrategias eficaces en la administración de los recursos que componen el capital intelectual de las entidades y que conllevarían a la formalización de organizaciones creadoras de valor, significando en consecuencia un incremento en los niveles de eficiencia en la gestión pública.

En términos generales, el RENIEC se presenta como una entidad caracterizada por la existencia de una estructura jerárquica definida, en la cual se percibe una vinculación estrecha entre el personal y los niveles directivos, prevaleciendo los canales de comunicación eficientes en la articulación de los planes estratégicos que conducen al logro de las metas institucionales. Por lo cual, los resultados obtenidos mediante la realización del presente trabajo de investigación, pueden potenciar los factores que integran los elementos que constituyen el capital intelectual, así resultará necesario incentivar la capacitación del personal en diversas áreas, fortalecer las relaciones con los agentes vinculados a la organización y propiciar la sinergia entre todos los recursos de la organización, en función de concretar los objetivos de la entidad, significando en consecuencia el logro de la eficiencia gubernamental.

Por supuesto, que la implementación de estas iniciativas va a depender de la disponibilidad de recursos presupuestarios con que cuente la entidad, así como la voluntad de llevar a cabo tales acciones.

## CONCLUSIONES

Tomando en consideración los resultados que arrojó el presente estudio, se puede concluir que:

- 1) Con relación al objetivo general, se corroboró que la gestión de capital intelectual tiene relación positiva débil con la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019, dado que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.491 entre estas dos variables, resultó ser estadísticamente significativo, al obtenerse un p-valor de 0.020 menor al nivel de significancia de 5% ( $p\text{-valor} < 0.05$ ).
- 2) En lo que respecta al primer objetivo específico, se comprobó que la gestión de capital humano no guarda relación con la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019, ya que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.293 entre las dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.186 superior al nivel de significancia de 5% ( $p\text{-valor} > 0.05$ ).
- 3) Con relación al segundo objetivo específico, se evidenció relación existente entre la gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC Lima 2019, dado que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.575 entre ambas variables, resultó ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.005 que en este caso es menor al nivel de significancia de 5% ( $p\text{-valor} < 0.05$ ).
- 4) Finalmente, el tercero de los objetivos específicos, demostró que la gestión de capital estructural no tiene relación con la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019, dado a que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.354 entre las dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.106 superior al nivel de significancia de 5% ( $p\text{-valor} > 0.05$ ).

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los distintos niveles del personal directivo de la organización promover el liderazgo institucional, el cual que permitirá la interrelación efectiva entre todos los recursos de los cuales dispone la empresa. De tal manera, que esta acción pueda trascender y lograr niveles de articulación que permitan promover el pensamiento innovador de los trabajadores, propiciando de un ambiente de confianza que incremente el nivel de la gestión pública en la Secretaría General del RENIEC.
2. Se recomienda al área encargada de las relaciones institucionales la promoción de las acciones necesarias para consolidar las asociaciones con terceros interesados, como, por ejemplo: instituciones académicas públicas y privadas, organismos del sector público, proveedores, usuarios potenciales, entre otros, lo que redundaría en un incremento del valor agregado para la organización.
3. Se recomienda a la directiva de la Secretaría General del RENIEC implementar una estrategia que permita incrementar el nivel de educación tanto de los colaboradores como de su personal directivo. Al respecto, es beneficioso que esta iniciativa se vincule a programas que fomenten la retención del recurso humano en el puesto de trabajo evitando la rotación de trabajadores, garantizando en consecuencia que estos últimos puedan desplegar todas sus potencialidades y tengan todo el conocimiento acerca de las actividades inherentes a los cargos que desempeñan.
4. Se recomienda al área encargada de la planificación estratégica, implementar permanentes mecanismos de evaluación a los niveles de gestión de la entidad, a través del diseño e implementación de indicadores de medición que sirvan para

obtener un amplio y preciso reporte según las actividades que conforman cada uno de los procesos de la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Quinapanta, M., Álvarez Gómez, S., Goyes Gacría, J., & Perez Barral, O. (2012). Estudio y análisis del capital intelectual como herramienta de gestión para la toma de decisiones. *Revista del Instituto Internacional de Costo*. Vol 10, 49-65.
- Altair Consultores. (2019). *La elaboración de un plan estratégico* . Obtenido de [https://www.academia.edu/33336407/LIBRO\\_PLAN ESTRATEGICO](https://www.academia.edu/33336407/LIBRO_PLAN ESTRATEGICO)
- Becerra, D. (2017). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: Una reflexión multidisciplinar. *Revista de Economía Crítica*(23), 96-110. Obtenido de [http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/DianaLizetteBecerra\\_Eficiencia-en-la-gestion.pdf](http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/DianaLizetteBecerra_Eficiencia-en-la-gestion.pdf)
- Bernardo, G., & Alejandra, M. (2015). *Compilación de artículos de Expertos en Gestión Pública de la provincia de Buenos Aires*. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50099/Documento\\_completo.pdf?sequence=3](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50099/Documento_completo.pdf?sequence=3)
- Camones Trejo, Y. R., & Ceferino Ysidro, C. C. (2017). *Gestión del capital humano y su influencia en el logro de objetivos y metas institucionales de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Ancash, período fiscal 2016*. (Tesis). Huaraz - Perú: Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”.
- Cano Alvarado, M., Sánchez Martínez, G., González Pérez, M., & Pérez García, J. (2014). El rol del capital intelectual en la innovación de las empresas (artículo de revisión). *European Scientific Journal*. Vol.10 (28), 348-366.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. Lima - Perú: San Marcos.
- Castillo Núñez, J. W. (2017). *El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” 2015*. (Tesis de Maestría). Lima - Perú: Universidad César Vallejo.

- Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones. (2019). *Gestión del conocimiento*. Obtenido de <http://www.cidec.net/cidec/pub/archivos/31.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) . (2014). *Panorama de gestión pública de América Latina y el Caribe*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf)
- Economipedia. (2019). *Capital humano*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>
- Figuroa García, A. (2014). *El capital intelectual y la competitividad del gobierno regional de Ucayali, en el año 2012. (Tesis)*. Pucallpa - Perú: universidad Nacional de Ucayali.
- Geopolis . (2019). *Teoría de la gestión del conocimiento*. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Gómez Valenzuela, V. (2016). Evidencias del efecto del capital intelectual en el desempeño de empresas de la República Dominicana. *Ciencia y Sociedad, vol. 41 (4)*, 823-868.
- González Millán, J., & Rodríguez Díaz, M. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. *Colciencias*, 113 - 128.
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista P., L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, H., & Leyva, A. (2018). Capital intelectual como mecanismo de Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo – 2018. *Tesis de grado*. Trujillo, Perú.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internaciona*. Bogotá - Colombia: Mc Graw Hill.

- Limanche, E. (2017). Capital intelectual en la competitividad de las MIPYMES de la Región Tacna – 2015. *Tesis de grado: Maestría en Investigación Científica e Innovación*. Tacna, Perú.
- Martínez, G. (2018). Modelo de gestión del capital intelectual para una empresa de calzado. Caso Gusmar. *Tesis de grado: Maestría en administración de empresas mención planeación*. Ámbato, Ecuador.
- Moreno Díaz , P. A. (2015). *Gestión del capital intelectual en el sector público como ventaja competitiva. (Tesis de Especialización)*. Bogotá D.C. - Colombia : Universidad Militar Nueva Granada.
- Murcia Rivera, C., & Merino, C. (2011). *Modelo Intellectus: Medición y Gestión del Capital Intelectual*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/298346530\\_Modelo\\_Intellectus\\_Medicion\\_y\\_Gestion\\_del\\_Capital\\_Intelectual](https://www.researchgate.net/publication/298346530_Modelo_Intellectus_Medicion_y_Gestion_del_Capital_Intelectual)
- Ortiz, M., Gálvez, A., & Borrás, F. (2015). Un pensamiento sobre capital intelectual de la empresa. *Revista Visión Contable*, 113-133.
- Palomino Orizano, J. A., Peña Corahua, J. D., Zevallos Ypanaqué, G., & Orizano Quedo, L. A. (2015). Metodología de la investigación. Guía para la elaborar un proyecto en salud y educación. Lima- Perú: San Marcos.
- Presidencia del Concejo de Ministros . (2015). *Gestión por Procesos*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Ramírez Bermudez, J. E. (2015). *La gestión del capital intelectual en las entidades públicas como factor relevante en la mejora de la prestación del servicio en la Fiscalía General de la Nación. (Tesis de Especialización)*. Bogotá D.C. - Colombia : Universidad Militar Nueva Granada.

- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil . (24 de setiembre de 2019). *RENIEC gana dos premios por Buenas Prácticas en Gestión Pública*. Obtenido de NOTICIAS/Sala de Prensa.: <https://www.reniec.gob.pe/portal/detalleNota.htm?nota=595>
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil . (2019). *Información Estadística* . Obtenido de [https://portales.reniec.gob.pe/documents/94898/96842/03.2.1ENAHG\\_Gob\\_2016/d87cbbff-e78e-49bb-a200-35dae8d0d590](https://portales.reniec.gob.pe/documents/94898/96842/03.2.1ENAHG_Gob_2016/d87cbbff-e78e-49bb-a200-35dae8d0d590)
- Rodríguez Díaz, M. T., & González Millán, J. J. (2013). Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual, a través de modelos universitarios. *Económicas CUC, Vol. 34. (1)*, 85-116.
- Rodríguez Sifontes, C. E. (2019). *Gestión en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
- Rojas, H. (2019). Análisis del capital intelectual en el área administrativa de la Universidad de Quindío 2018 – 2019. *Tesis de grado: Maestría en administración*. Quindío, Ecuador.
- Sánchez Medina, A. J., Melián González, A., & Hormiga Pérez, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 13 (2)*, 97-111.
- Sarur Zanatta, M. S. (2013). La importancia del capital intelectual en las Organizaciones. *Ciencia Administrativa, No. (1)*, 39-45.
- Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros . (2019 ). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA: [Moderniizacion\\_GP\\_2021.pdf](#)

Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comunicación*, 7(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001)

Zapata Coacalla, G. (2017). *Capital intelectual y capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016. (Tesis de Maestría)*. Lima - Perú : Universidad César Vallejo.

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Fuente: elaboración propia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>
<b>Problema principal:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>
¿Cuál es la relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?	Determinar la relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.	H1= Existe relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.  H0= No existe relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis Especificas:</b>
¿Cuál es la relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?	Determinar la relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.	H1= Existe relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019. H0= No existe relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.
¿Cuál es la relación entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión del RENIEC, Lima 2019?	Determinar la relación entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.	H1= Existe relación entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019. H0= No existe relación entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.
¿Cuál es relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?	Determinar relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.	H1= Existe relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019. H0= No existe relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.

## Anexo 2. Matriz operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango o nivel	Escala
Gestión del capital intelectual.	Capital humano	Valores. Aprendizaje. Competencias. Capacidades. Liderazgo.	1-2 3 4-5 6-7 8-9	Alternativas de respuesta:  (1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo. (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (4) En desacuerdo. (5) Totalmente en desacuerdo.	Politómica
	Capital relacional	Capital organizativo. Cultura organizativa. Capital tecnológico. Aprendizaje organizativo.	10 11 12 13		
	Capital estructural	Capital interinstitucional. Capital relacional público	14 15		
Eficiencia en la gestión pública	Componentes de la gestión pública orientada a resultados.	Planeamiento de Estado: Políticas de Estado y de gobierno.	1-2	Alternativas de respuesta:  (1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo. (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (4) En desacuerdo. (5) Totalmente en desacuerdo.	Politómica
		Planeamiento estratégico.	3-4		
		Presupuesto para resultados.	5-6		
		Gestión por procesos.	7-8-9		
		Servicio civil meritocrático.	9-10-12		
		Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.	13-14-15-16		

Fuente: elaboración propia

### Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Gestión del capital intelectual.	Valores Aprendizaje Competencias Capacidades Liderazgo	Alto = 9 a 18 Medio = 19 a 29 Bajo= 30 a 45
	Capital organizativo Cultura organizativa Capital tecnológico Aprendizaje organizativo	Alto = 5 a 10 Medio = 11 a 15 Bajo= 15 a 25
	Capital interinstitucional Capital relacional público	Alto = 1 a 4 Medio = 5 a 6 Bajo= 7 a 10
Eficiencia en la gestión pública	Planeamiento de Estado: Políticas de Estado y de gobierno	Alto = 1 a 4 Medio = 5 a 6 Bajo= 7 a 10
	Planeamiento estratégico	Alto = 1 a 4 Medio = 5 a 6 Bajo= 7 a 10
	Presupuesto para resultados	Alto = 1 a 4 Medio = 5 a 6 Bajo= 7 a 10
	Gestión por procesos	Alto = 1 a 6 Medio = 7 a 9 Bajo= 9 a 12
	Servicio civil meritocrático	Alto = 1 a 6 Medio = 7 a 9 Bajo= 9 a 12
	Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento	Alto = 1 a 8 Medio = 9 a 15 Bajo= 16 a 20

Fuente: elaboración propia

## Anexo 4. Solicitud de permiso para la investigación

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"*

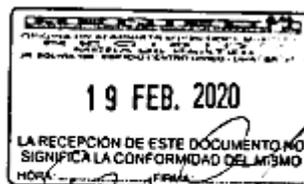
*"Año de la Universalización de la Salud"*

7992

Lima, 19 de febrero de 2020.

Carta S/N

Señor  
Secretario General  
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC  
Presente. -



### ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para solicitarle tenga la gentileza de autorizar y facilitarme el acceso a información para la realización del trabajo de investigación conducente a la obtención del título en la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS** de la **Universidad Peruana Los Andes**, el que lleva por título: **"Relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019"**. Para lo cual dejo mis datos:

**Nombre:** Randy Gerson Cortines Morán

**DNI:** 43356351

**Dirección:** Jirón Conde de Villar Don Pardo N° 168 - Surco.

**Celular:** 993766300

**Correo:** [randycortines@gmail.com](mailto:randycortines@gmail.com)

En espera de su aceptación, me despido expresando mis sentimientos de más alta estima.

Atentamente.

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "RGM" or similar, written over a horizontal dotted line.

Randy Gerson Cortines Morán  
DNI 43356351

## Anexo 5. Carta de Aceptación



**HECTOR MARTIN ROJAS ALIAGA**  
Secretario General  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION  
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:  
ROJAS ALIAGA Hector  
Martin FAU 20296813620 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 04/03/2020 16:55:16-0500

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"

Lima, 04 de Marzo del 2020

### CARTA N° 000026-2020/SGEN/RENIEC

Señor  
**RANDY GERSON CORTINES MORÁN**  
Jr. Arica N° 124 – Santiago de Surco  
**Presente.-**

**Asunto :** SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

**Referencia :** Carta s/n (19FEB2020)

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y dar atención al documento de la referencia, a través del cual solicita que se le autorice para realizar y se le facilite el acceso a cierta información que posee el RENIEC por motivos académicos – obtención del título universitario.

Al respecto, remito copia simple del Informe N° 000648-2020/SGAJA/RENIEC (20FEB2020), elaborado por la Sub Gerencia de Asesoría Jurídica Administrativa de la Gerencia de Asesoría Jurídica a través del cual se establece que puede acceder a la información por los fines considerados líneas arriba a través de una Solicitud de Transparencia y Acceso a la Información.

Hago propicia la oportunidad, para renovarles los sentimientos de mi mayor consideración y estima.

Atentamente,

(HRA/hzg)

**Se adjunta:** copia simple del Informe N° 000648-2020/SGAJA/RENIEC (01 folio).

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el RENIEC, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2016-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://gestdocinlerop.reniec.gov.pe/verificadoc/index.htm> e ingresando la siguiente clave: **M0QSR5VVH2**

## Anexo 6. Instrumento: Capital Intelectual

Este instrumento está diseñado para recabar información relacionada con la gestión del capital intelectual en la Secretaría General del RENIEC, Lima 2019. Es preciso acotar que, este cuestionario tiene una finalidad investigativa, por tanto, sus fines son académicos. A continuación, se presentan una serie de preguntas, para conocer su opinión en relación al tema, le agradezco responder de forma honesta y con la mayor sinceridad posible. Marque con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente.

Alternativas de respuesta: (1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo.

<b>CAPITAL INTELECTUAL</b>	1	2	3	4	5
1.- Considera que los valores están bien definidos en la institución.					
2.- Pone en práctica los valores organizacionales.					
3.- Cree Usted, que su aprendizaje va en aumento con la experiencia que tiene dentro de la institución.					
4.- Reúne Usted con las competencias necesaria para desempeñarse en el puesto de trabajo.					
5.- Considera que en otro puesto de trabajo puede implementar mejor sus competencias.					
6.- Sus capacidades sobrepasan las asignaciones de trabajo que se le han asignado.					
8.- Existe un liderazgo bien definido en la institución.					
9.- Considera que Usted, es un líder en la institución.					
10.- Se organiza en forma eficiente el trabajo en equipo en la institución.					
11.- Los procesos se desarrollan atendiendo a un esquema prediseñado por la institución.					
12.- Posee la institución personal capacitado en el área de tecnología que aplica nuevos enfoques para mejorar los procesos.					
13.- Existe personal que oriente al personal para mejorar su desempeño.					
14.- Las políticas de relaciones interinstitucionales están bien definidas.					
15.- Los mecanismos de atención al público o usuario se implementan de forma efectiva.					
16.- Considera que deben mejorarse algunos mecanismos de atención al público o usuario, para elevar su efectividad.					

## Anexo 7. Instrumento: Gestión Pública

Este instrumento está diseñado para recabar información relacionada con la eficiencia en la gestión pública en la Secretaría General del RENIEC, Lima 2019. Es preciso acotar que, este cuestionario tiene una finalidad investigativa, por tanto, sus fines son académicos. A continuación, se presentan una serie de preguntas, para conocer su opinión en relación al tema, le agradezco responder de forma honesta y con la mayor sinceridad posible. Marque con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente.

Alternativas de respuesta: (1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo.

<b>EFICIENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	1	2	3	4	5
1.- Se elabora la planificación atendiendo a los lineamientos de Estado.					
2.- La institución cumple con las políticas emanadas por el estado.					
3.- Cree usted, que en la planificación estratégica se considera la gestión del capital intelectual de la institución.					
4.- Cree usted, que en la planificación estratégica se realiza considerando objetivos a largo plazo.					
5.- Considera que el presupuesto que recibe la institución es el adecuado para el logro de los objetivos.					
6.- El presupuesto se distribuye jerarquizando las necesidades internas de la institución.					
7.- Considera usted, que existe una eficiente gestión de procesos internos.					
8.- Considera usted, que existe una eficiente gestión de procesos externos.					
9.- Considera que la atención que recibe el público o usuario es eficiente.					
10.- Cuenta la institución con el personal capacitado en cada puesto de trabajo.					
11.- Considera que al atender al público o usuario se cubren sus expectativas, generando satisfacción.					
12.- Se realiza el seguimiento interno a los procesos de acuerdo a un criterio establecido.					
13.- Se aplica la evaluación continua para valorar el trabajo del personal en función de las metas.					
14.- El sistema de evaluación cuenta con indicadores de calidad.					
15.- Se toma en consideración el conocimiento de las personas para asignar actividades.					
16.- Considera que el conocimiento en la institución se gestiona de forma adecuada.					

## Anexos 8. Baremos de los Cuestionarios

### Baremo del cuestionario de gestión de capital intelectual

Categoría	Buena	Regular	Mala
Variable: Gestión del Capital Intelectual	0-45	46-60	61-75
Dimensión: Capital Humano	0-27	28-36	37-45
Dimensión: Capital Relacional	0-12	13-16	17-20
Dimensión: Capital Estructural	0-6	7-8	9-10

### Baremo del cuestionario de eficiencia en la gestión pública

Categoría	Buena	Regular	Mala
Variable: Eficiencia en la gestión pública	0-48	49-64	65-80
Dimensión: Componentes de la eficiencia en la gestión pública	0-48	49-64	65-80

## Anexos 9. Consentimiento Informado

Estimado Sres:

Secretaría General, RENIEC - Lima

Por medio de la presente solicito formalmente la autorización correspondiente para la aplicación de dos (02) instrumentos de recolección de la información, que forman parte del trabajo de investigación titulado **“Relación entre la Gestión del Capital Intelectual y la Eficiencia en la Gestión Pública del RENIEC, Lima 2019”**, presentado ante la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Administración.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación existente entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019

Los datos obtenidos serán de carácter confidencial, se guardará el anonimato, estos datos serán organizados con un número asignado a cada participante, la identidad de los trabajadores estará disponible sólo para el personal del proyecto y se mantendrá completamente confidencial. Los datos estarán a cargo del investigador y su asesor, para el posterior desarrollo de informes y publicaciones dentro de revistas científicas. Todos los nuevos hallazgos significativos desarrollados durante el curso de la investigación le serán entregados a la organización. Además, se entregará al **establecimiento educacional**, un informe con los resultados globales sin identificar el nombre de los participantes.

De participar de todo el estudio los beneficios directos que recibirá usted son los resultados de las evaluaciones y la posibilidad de ayudar a desarrollar programas vinculados con la Gestión del Capital Intelectual y la Eficiencia en la Gestión. No se contemplan ningún otro tipo de beneficios.

Las informaciones recolectadas no serán usadas para ningún otro propósito, además de los señalados anteriormente, sin su autorización previa y por escrito.

Autor: \_\_\_\_\_

DNI N°: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Asesor: \_\_\_\_\_

En caso de aprobación, favor indicar sus datos:

Nombres y Apellidos del funcionario: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

## Anexos 10. Confiabilidad

Tabla 15 Alfa de Cronbach- Estadística de total de elemento Capital Intelectual

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	31,4545	45,022	,629	,784
P2	31,6818	42,894	,753	,772
P3	31,8182	53,775	-,011	,825
P4	32,2727	52,779	,135	,814
P5	31,6364	52,242	,104	,820
P6	31,5000	54,071	-,036	,827
P7	31,2273	43,517	,693	,777
P8	31,5000	53,310	,019	,825
P9	31,3182	46,037	,474	,796
P10	31,3636	45,195	,568	,788
P11	31,3182	44,132	,684	,779
P12	30,7273	43,827	,659	,780
P13	31,0909	43,801	,716	,777
P14	30,9545	45,665	,551	,790
P15	32,3182	52,894	,124	,815

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS 25

Tabla 16 Alfa de Cronbach- Estadística de total de elemento Eficiencia de la Gestión Pública

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
F1	39,5909	121,682	,720	,947
F2	39,5000	120,833	,817	,945
F3	38,6818	115,084	,802	,944
F4	38,9545	114,236	,825	,944
F5	37,6364	125,576	,265	,955
F6	38,5455	110,165	,824	,944
F7	38,4091	111,587	,939	,941
F8	38,6364	123,100	,500	,950
F9	38,5000	115,214	,775	,945
F10	38,3636	116,719	,736	,945
F11	38,5455	117,974	,667	,947
F12	38,4545	115,593	,726	,946
F13	38,9091	116,563	,663	,947
F14	38,9091	118,658	,632	,948
F15	38,3182	114,132	,799	,944
F16	38,4545	113,403	,879	,942

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS 25

## Anexos 11. Data de Procesamiento de las variables

Tabla 17 *Data de procesamiento de datos de la variable capital intelectual*

Muestra	Capital Intelectual														
	Capital Humano									Capital relacional				Capital estructural	
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15
1	2	1	1	1	2	4	1	4	2	2	1	1	1	2	1
2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2
3	4	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
4	2	1	1	1	2	1	1	1	3	4	3	4	3	4	1
5	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	3	4	3	3	1
6	5	5	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1
7	2	2	1	1	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	1
8	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3
9	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1
10	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
11	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1
12	2	2	2	1	4	3	4	2	4	2	2	4	2	4	1
13	3	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	1
14	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1
15	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	1
16	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2
17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	4	4	2	2	1
19	4	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2
20	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
21	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2
22	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2

Fuente: Cuestionario de evaluación

Tabla 18 *Data de procesamiento de datos de la variable Eficiencia de la Gestión Pública*

Muestra	Eficiencia de la Gestión Pública															
	Componentes de la gestión pública orientada a resultados															
	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31
1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
2	1	1	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
4	1	2	3	2	5	4	4	3	2	4	4	4	1	4	3	3
5	3	3	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
7	2	2	2	2	5	3	3	3	2	4	2	2	2	2	4	4
8	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4
9	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
10	2	2	2	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4
11	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
12	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3
13	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
14	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
15	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3
16	1	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3
19	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	4	2	3	4	3
20	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
21	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
22	1	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2

Fuente: Cuestionario de evaluación