



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

**Capital Intelectual en la Productividad del Personal en la Capitanía de
Puerto de Puerto Maldonado, 2021**

TESIS

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Gerencia**

AUTOR

Sánchez Carranza de de la Haza, Lorena de Fátima
(ORCID: 0000-0001-8059-1100)

ASESOR

Villa Esteves, José Antonio
(ORCID: 0000-0003-0005-4482)

Lima, Perú

2023

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Apellido y nombre: Sánchez Carranza de de la Haza, Lorena de Fátima

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 43075198

Datos de asesor

Apellido y nombre: Villa Esteves, José Antonio

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07778554

Datos del jurado

JURADO 1: Salazar Fernández, Cosme Homero, DNI: 07699211, ORCID: 0000-0001-7962-9001.

JURADO 2: Franco del Carpio, Carlos Miguel, DNI: 25807864, ORCID: 0000-0002-5350-9914.

JURADO 3: Camones Figueroa, Lorgio Jesús, DNI: 31630075, ORCID: 0000-0001-5275-3221.

JURADO 4: Bouroncle Velasquez, Mauricio Renato, DNI: 47582777, ORCID: 0000-0001-8621-3717.

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: **5.02.04**

Código del programa: **413256**

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a Luxiana y Manuel, mis hijos, que son mi vida y la razón para seguir adelante; a Manuel, mi esposo, por su apoyo incondicional; y a Fátima, mi madre, por siempre estar a mi lado en cada etapa de mi vida.

Por ellos y para ellos todo mi esfuerzo y dedicación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y nunca abandonarme cuando más lo necesito.

Al profesor Villa Esteves por sus enseñanzas y dedicación en este proceso para culminar con éxito mi tesis.

A mi familia y amistades por el apoyo, amor sincero y por estar conmigo siempre.

Gracias a todos.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	ivv
Índice.....	v
Lista de tablas	ixx
Lista de gráficos.....	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Formulación del problema.....	1
1.2. Objetivos General y Específicos.....	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos.....	4
1.3. Justificación e importancia del estudio.....	4
1.4. Alcance y limitaciones.....	6
1.4.1. Alcance	6

1.4.2. Limitaciones	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes internacionales	10
2.2. Bases teórico – científicas	12
2.2.1. Capital intelectual.....	12
2.2.2. Dimensiones del capital intelectual	13
2.2.3. Métodos o modelos para la medición del capital intelectual.....	16
2.2.4. Productividad del personal	19
2.2.5. Dimensiones de la productividad del personal	19
2.2.6. Factor humano elemento clave en la productividad	20
2.3. Definición de términos básicos.....	21
CAPÍTULO III.....	24
HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	24
3.1.1. Hipótesis principal.....	24

3.1.2. Hipótesis específicas.....	24
3.2. Identificación de variables o unidades de análisis	25
3.3. Matriz lógica de consistencia.....	26
CAPÍTULO IV.....	27
MÉTODO	27
4.1. Tipo y método de investigación.....	27
4.4.1. Tipo de investigación	27
4.4.2. Método de investigación.....	27
4.2. Diseño específico de investigación.....	27
4.3. Población, Muestra o Participantes.....	28
4.3.1. Población	28
4.3.2. Muestra	29
4.4. Instrumentos de recogida de datos	29
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	30
4.6. Procedimiento de ejecución del estudio	30
CAPÍTULO V.....	32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
5.1. Datos cuantitativos.....	32

5.2. Análisis de resultados	37
5.3. Discusión de resultados	42
CAPÍTULO VI.....	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
6.1. Conclusiones.....	44
6.2. Recomendaciones	45
REFERENCIAS.....	46
APÉNDICE.....	50
Apéndice A: Cuestionario de preguntas de la variable capital intelectual.....	50
Apéndice B: Cuestionario de preguntas de la variable productividad del personal.....	53
Apéndice C: Base de datos del cuestionario de preguntas de la variable capital intelectual.....	56
Apéndice D: Base de datos del cuestionario de preguntas de la variable productividad del personal.....	58
Apéndice E: Confiabilidad del cuestionario de preguntas de la variable capital intelectual.....	60
Apéndice F: Confiabilidad del cuestionario de preguntas de la variable productividad del personal.....	61
Apéndice G: Evidencia fotográfica de la aplicación de los instrumentos.....	62

Lista de tablas

Tabla 1. Modelos de medición del capital intelectual.....	18
Tabla 2. Operacionalización de las variables.....	25
Tabla 3. Matriz lógica de consistencia.....	26
Tabla 4. Tabla entre capital intelectual y productividad del personal	32
Tabla 5. Tabla entre capital humano y productividad del personal	33
Tabla 6. Tabla entre capital estructural y productividad del personal	34
Tabla 7. Tabla entre capital relacional y productividad del personal	35
Tabla 8. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general.....	37
Tabla 9. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general.....	38
Tabla 10. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general.....	39
Tabla 11. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general.....	41

Lista de figuras

Figura 1. Gráfico entre capital intelectual y productividad del personal.....	33
Figura 2. Gráfico entre capital humano y productividad del personal.....	34
Figura 3. Gráfico entre capital estructural y productividad del personal.....	35
Figura 4. Gráfico entre capital relacional y productividad del personal.....	36

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

La metodología se basó en tipo aplicada, método hipotético – deductivo y diseño no experimental de corte transversal, asimismo la población se conforma por 59 trabajadores de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado y la muestra solo por 51 de los mismos. La técnica que se empleó es la encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios con 11 preguntas y 9 preguntas de las variables capital intelectual y productividad del personal respectivamente, que fueron validados por la opinión de 3 expertos y mediante el alfa de Cronbach de forma cuantitativa son aceptables.

El análisis descriptivo precisa que el capital intelectual es 70.59% regular, 19.6% bueno y 9.8% malo. Del mismo modo, consideran que la productividad del personal es 58.82% regular, 29.41% bueno y 11.76% malo.

Se concluyó correlación significativa según el chi-cuadrado de 49.786 entre el capital intelectual y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

Palabras claves: Capital humano, capital estructural, capital relacional y desempeño.

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship between intellectual capital and staff productivity in the Port Authority of Puerto Maldonado, 2021.

The methodology was based on the applied type, hypothetical-deductive method and non-experimental cross-sectional design, also the population is made up of 59 workers from the Puerto Maldonado Harbor Master's Office and the sample only for 51 of them. The technique used is the survey and the instrument were two questionnaires with 11 questions and 9 questions of the variables intellectual capital and staff productivity respectively, which were validated by the opinion of 3 experts and by means of Cronbach's alpha in a quantitative way. acceptable.

The descriptive analysis specifies that the intellectual capital is 70.59% regular, 19.6% good and 9.8% bad. In the same way, they consider that staff productivity is 58.82% regular, 29.41% good and 11.76% bad.

A moderate correlation was concluded according to chi-square of 49.786 between intellectual capital and staff productivity in the Port Authority of Puerto Maldonado, 2021.

Keywords: Human capital, structural capital, relational capital and performance.

Introducción

Con el pasar del tiempo la dinámica del entorno fue cambiando día tras día, por lo que se han producido notorias modificaciones en las empresas, quien tomaron medidas para rediseñar las políticas empresariales con finalidad de adecuarse a las exigencias de su entorno, estamos sumidos en una economía basada en el conocimiento, por ello los activos tangibles tienen una inusual preeminencia en el proceso. Hoy en día, las empresas pasaron de reconocer la importancia de cada inversionista a dar valor a sus clientes y colaboradores, buscando distinguirse de sus competidores con su experiencia y conocimiento. El presente estudio se realizó en base a la estructura proporcionada por la Universidad Ricardo Palma, mismo que consiste en el desarrollo de seis capítulos previamente descritos a continuación:

Capítulo I. Planteamiento del Estudio, en la que se encuentra la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación e importancia del estudio, el alcance y las limitaciones del estudio.

Capítulo II. Marco Teórico Conceptual, en la que se desarrollan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas – científicas, y la definición de términos básicos.

Capítulo III. Hipótesis y Variables, donde se efectúan las hipótesis y/o supuestos básicos, identificación de variables o unidades de análisis, y la matriz lógica de consistencia.

Capítulo IV. Método, en la que se estudia el tipo y método de investigación, diseño específico de investigación, población muestra o participación, instrumentos de recogidas de datos, técnicas de procedimiento y análisis de datos y el procedimiento y ejecución del estudio.

Capítulo V. Resultados y Discusiones, en la que se realiza los datos cuantitativos, el análisis de resultados, y la discusión de los resultados.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones, donde se procede a efectuar las conclusiones y recomendaciones del estudio. Concluyendo con las referencias y los apéndices citados.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

Hoy en día la globalización hace necesario los diversos cambios tanto para organizaciones privadas como públicas, ya que estas buscan adaptarse ante las numerosas condiciones de su entorno, por lo que se convierte en un verdadero reto el poder organizar y gestionar su capital intelectual a fin de obtener incremento en la mejora de la productividad de cada trabajador.

La gestión del capital intelectual es considerada un desafío para muchos, ya que exige un apropiado desarrollo de la gestión como del conocimiento de activos intangibles, por el que se realizan mejoras que contribuyan al logro de sus metas. Descubrir el estudio del capital intelectual en una institución está sujeto a un balance financiero, mismo que se pretende evaluar en la investigación.

Hoy en día las instituciones buscan mantenerse a la vanguardia frente a las exigencias del mercado, con el propósito de desarrollar y aplicar estrategias competitivas que logren los

objetivos en un corto plazo. Por ende, si agrupamos la problemática se encuentra la siguiente interrogante, ¿cuál es la base para el crecimiento y la productividad en las instituciones?

El modelo de capital intelectual en el sector público debe estar dirigido a la mejora de los servicios en bienestar de la comunidad y el medio ambiente. Por tanto, el capital intelectual en las instituciones viene a ser el activo intangible, es decir no se encuentra reflejado en la contabilidad. Este activo no visible permite a las entidades alcanzar sus objetivos propuestos.

Una organización está comprendida por activos tangibles como intangibles, pues todo trabajador posee conocimientos dentro de una organización, y la importancia va de acuerdo a la utilidad del trabajo que realiza como colaborador.

Asimismo, la importancia que tiene la productividad para una institución está reflejado en el aumento económico y en las actividades efectuadas por el trabajador. Por tanto, se entiende que, a mayor flujo de efectivo, mejor rendimiento. Lo que contribuye al incremento de la competitividad.

La Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado se encuentra comprendida por el medio acuático. Esta institución es un órgano dependiente de la alta Dirección General, que tiene jurisdicción regional para contar con el cumplimiento de los artículos 10 y 13 del reglamento. Además, busca el reconocimiento fuera del país como la autoridad fluvial y marítima para el adecuado control y monitoreo de aquellas actividades que realiza, por medio de una gestión que sirva a la sociedad, garantizando la sostenibilidad del ambiente para su desarrollo.

Por lo anterior, la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado tiene como objetivo fundamental planear, dirigir, coordinar, controlar y vigilar la protección y la seguridad del ser humano en el medio acuático, así como la retención de actividades ilícitas dentro de su ámbito de competencia.

Sin embargo, existe un sin número de problemas que ameritan la importancia del estudio, como el bajo rendimiento que tiene el personal a causa de las pocas capacitaciones recibidas, la falta de desarrollo y gestión del capital intelectual reflejado en las escasas capacidades para solucionar problemas existentes, además de no contar con la implementación de equipos necesarios que ayuden a generar mayor valor institucional en las diferentes áreas de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado.

Cabe señalar que el conocimiento no puede gestionarse como tal, por lo que se debe emplear procesos y sistemas establecidos que accedan a crear conocimiento. En tanto, para cumplir con dicho propósito se necesita de liderazgo y confianza que posibiliten el acceso a un sistema de información, motivación, remuneración y manejo de tecnología, representado por medio de las competencias conformadas por el capital intelectual.

En este marco de investigación, el estudio pretende explicar de qué manera el capital intelectual con sus respectivas dimensiones influye en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, considerando la trascendencia e importancia de los activos intangibles en la era del conocimiento y globalización, el cual nos permite contar con herramientas para explorar y almacenar cantidades de información que conlleven a brindar una propuesta de solución al problema en estudio.

1.1.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el capital humano en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021?

- ¿Cuál es la relación entre el capital estructural en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el capital relacional en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021?

1.2. Objetivos General y Específicos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre el capital humano en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.
- b) Determinar la relación entre el capital estructural en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.
- c) Determinar la relación entre el capital relacional en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

1.3. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Se tiene en consideración la opinión de autores que publicaron contenido en revistas científicas, libros e investigaciones similares al estudio, que permitan definir conceptualmente, las variables: capital intelectual y productividad del personal; y dimensiones: capital humano, capital estructural, capital relacional, desempeño, potencial humano y organización; también

mediante los antecedentes del estudio se pretende comparar sus resultados con los resultados que vamos a obtener en la investigación.

Justificación práctica

Se permite dar a conocer la realidad de las variables capital intelectual y productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, para ser utilizados con el propósito de mejorar los indicadores que permitan una mejor atención a los usuarios.

Justificación social

En el ámbito social el estudio permite verificar la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, beneficiando a los usuarios, ya que la ética y los valores del personal es fundamental para promover acciones y recomendaciones que conlleven a un desarrollo laboral adecuado.

Justificación metodológica

El proceso de investigación, se basa en seguir la metodología que permita abordar un estudio, basándose en la observación, análisis y toma de decisiones, que entreguen resultados a los objetivos de la presente investigación, también es necesario aplicar un instrumento que admita la recolección de datos para realizar un análisis de los resultados y así tener conclusiones que permitan ser referencias para investigaciones posteriores con similitud al presente estudio.

Importancia

El estudio abre puertas a nuevas investigaciones que contribuyan desde el ámbito profesional hacia los problemas organizacionales, reforzando el tema sobre capital intelectual con el propósito de mejorar debilidades, y logrando satisfacer las necesidades de cada usuario, el capital intelectual de una empresa, es considerado como el activo intangible que simboliza

resultados favorables para la misma, transformándolo en capital financiero y adoptando conceptos nuevos para generar ventajas como el incremento de productividad del personal en cada actividad desarrollada por la organización.

1.4. Alcance y limitaciones

1.4.1. Alcance

El estudio se realizó en las instalaciones de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, que se encuentra localizado en la Av. Billinghurst Cdra. 1 S/N, abarcando la investigación solo en el presente año y teniendo en consideración que se tomó en consideración la opinión del personal.

1.4.2. Limitaciones

La Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado mantiene sus registros restringidos.

Los encuestados que participaron en la investigación, entregan una opinión propia o subjetiva, que permite realizar en conjunto un análisis descriptivo mediante gráficos y tablas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Huanca (2020) realizó la investigación: *Gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay 2019* para obtener su grado de maestro, planteándose el objetivo determinar la relación entre la gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay. La metodología es de tipo básica con diseño no experimental de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo; también se aprecia que la muestra se conforma por 80 personas que realizan labor asistencial; concluyéndose lo siguiente: La gestión del capital humano según el estadístico se relaciona directamente y de forma moderada con la productividad, como lo indicó la rho de Spearman ($Rho = .615^{**}$), concluyendo que, si existe una buena gestión, la productividad mejora para el centro de salud, asimismo, la capacidad según el estadístico no se relaciona directamente con la

productividad, como lo indicó (sig. bilateral = 0.352 > 0.05), negando la H1. Concluyendo que, la capacidad de la GCH, no se relaciona con la productividad de los trabajadores del centro de salud (p. 45).

Peche (2019) en su estudio: *El capital intelectual y su incidencia en la productividad de la empresa ABC Trujillo, período 2018-2019*, para obtener su título profesional, planteándose el objetivo determinar la incidencia del capital intelectual en la productividad de la empresa ABC, Trujillo 2018-2019. La metodología es de tipo aplicada con diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo; también se aprecia que la muestra se conforma por 40 trabajadores de la empresa ABC; concluyéndose lo siguiente: El capital intelectual tiene incidencia positiva en la productividad de la empresa ABC durante el periodo de estudio 2018- 2019, así se corrobora en los resultados obtenidos a partir de la relación del grado de experiencia con el nivel de productividad, es decir, a mayor nivel de experticia el trabajador produce mayor calidad y volumen. El nivel de experiencia en el año 2018 del 68% y su productividad es de 71.13%, es ya en el año 2019 incrementa a 78% el nivel de experiencia y la productividad también experimenta un incremento de 77% (p. 24).

Rufino (2019) en su tesis de pregrado: *Influencia del capital intelectual en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Huánuco, 2019* en la Universidad de Huánuco, planteándose el objetivo determinar el grado de influencia del capital intelectual en la productividad laboral de la Municipal Distrital de Tomaykichwa, – Huánuco. La metodología es de tipo aplicada con diseño no experimental y transversal de nivel descriptivo correlacional y de enfoque cualitativo y cuantitativo; también se aprecia que la muestra se conforma por 23 trabajadores en las diferentes áreas administrativas de la

municipalidad; concluyéndose lo siguiente: dice que el capital intelectual como variable de estudio influye de manera significativa con la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre las dimensiones consideradas, es decir, el capital intelectual sea tomada en cuenta por la municipalidad de manera adecuada, lo cual se logrará los objetivos y metas en la municipalidad, asimismo, en relación al capital relacional se determinó que las relaciones que se dan en la municipalidad con los clientes es mala, ya que ellos son los que perciben la calidad de los servicios municipales (p. 34).

Ferrín (2018) en su tesis de doctorado: *El capital intelectual y su impacto en la competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad Manta – Ecuador* para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, planteándose el objetivo probar de qué manera el capital intelectual impacta en la competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta – Ecuador. La metodología es de tipo no experimental con diseño transversal de nivel descriptivo y correlacional y de enfoque cualitativo y cuantitativo; también se aprecia que la muestra se conforma por 40 microempresarios; concluyéndose lo siguiente: considera que en consecuencia la investigación mostró una relación entre el capital intelectual que posee una micro empresa de semielaborados de tagua, con la competitividad, lo que conllevó a la demostración de que el capital intelectual impacta en la competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad de Manta – Ecuador, asimismo, se realizó una revisión conceptual sobre la noción de capital intelectual y competitividad, determinando la medición de sus indicadores, se presentan los principales retos que enfrentamos en la valoración del capital intelectual y la competitividad (p. 179).

Eyzaguirre (2017) en la investigación que realizó: *Influencia del capital intelectual en la mejora de la producción científica de la universidad pública peruana* para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, planteándose el objetivo determinar la influencia del capital intelectual en la mejora de la producción científica, según la percepción de los docentes investigadores de la universidad pública peruana 2015. La metodología es de tipo no experimental con diseño transversal de nivel correlacional causal y de enfoque cualitativo y cuantitativo; también se aprecia que la muestra se conforma por 90 docentes investigadores de la universidad; concluyéndose lo siguiente: determinó que el capital intelectual influye sobre la producción científica, con un $(R= 0.744)$, con un $F= 35.465$ y un $p\text{-valor}= 0.00$, menor a un nivel de significancia de $0,05$. Muestra que el capital intelectual tiene fuerte peso factorial sobre la producción científica de 0.768 , con los resultados mostrados se confirma la hipótesis principal, también considera que ha sido posible demostrar que el capital humano se correlaciona con la producción científica, según la percepción de los docentes investigadores con un $(R= 0.688)$ para la dimensión producto científico y para la dimensión alcance científico con un $(R= 0.637)$, por último, el estudio determina que el capital estructural se correlaciona significativamente con $(R= 0.503)$ para el alcance científico y $(R= 0.413)$ para el producto científico (p. 184).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Esteban & Fernández en su investigación: *Caracterización del capital intelectual de los estudiantes del programa de administración de empresas por competencias, de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Cali*, planteándose el objetivo caracterizar el capital intelectual de los estudiantes del programa de administración de empresas por el modelo de competencias de la universidad cooperativa de Colombia. La metodología es de

modelo descriptivo correlacional, siendo la técnica que se aplicó la encuesta; también se aprecia que la muestra son los estudiantes de administración de empresas; concluyéndose lo siguiente: considera que el “dinamismo que exige el alto nivel de competitividad, la posibilidad de adaptabilidad como ventaja comparativa; lleva a analizar en las compañías actuales los elementos intangibles que cada vez toman mayor relevancia en un contexto globalizado y vertiginoso, para tomar medidas de evaluación que posean alto nivel de precisión y que tenga en cuenta elementos generadores de valor, que aporten un gran porcentaje en participación de mercado, utilidades y también optimiza al máximo los recursos de la organización” (Esteban & Fernández, 2018, p.6).

Martínez (2018) en su proyecto de investigación: *Modelo de gestión del capital intelectual para una empresa de calzado: caso Gusmar* para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato, planteándose el objetivo representar las principales dimensiones del Capital Intelectual (capital humano, relación y estructural) de la empresa. La metodología es de tipo descriptivo con la aplicación de la técnica denominada cuestionario de preguntas; también se aprecia que la muestra se conforma por 24 colaboradores; concluyéndose lo siguiente: que la fundamentación teórica permitió conocer diferentes modelos de Capital Intelectual y ventajas competitivas, los cuales, fueron sometida a un riguroso procesamiento para estructurar la parte teórica de la presente investigación, asimismo, el modelo de gestión de capital intelectual tuvo un rol relevante. Ya que los elementos de las tres dimensiones del capital intelectual contribuyen a la mejora de la gestión, siendo de gran impacto en las ventajas competitivas de la empresa, donde se ven reflejados los componentes del capital intelectual (p. 12).

Díaz (2016) desarrolló un estudio: *Análisis y valoración del capital intelectual desarrollado por las maquiladoras del norte de Tamaulipas, México: el caso de Nuevo Laredo* en la Universidad de Burgos, planteándose el objetivo indagar si las empresas motivan, fomentan, valoran y contribuyen al conocimiento residente entre sus empleados. La metodología es de tipo aplicada con la técnica de la encuesta y utilizando el software estadístico SPSS para realizar en análisis descriptivo de los resultados; también se aprecia que la muestra se conforma por 24 colaboradores; concluyéndose lo siguiente: que se identificó a las diferentes personas que poseen capital intelectual en la empresa, es siempre esencial, ya que el dueño de éste, potencializa e impacta en los planes de crecimiento y desarrollo de la organización, se canaliza y aprovecha la habilidad particular de la persona en la cadena productiva, y puede influir sus compañeros de trabajo, asimismo, las premisas propuestas orientan a las empresas para que puedan lograr la ventaja competitiva y comparativa, estructura y estrategia requeridas para ingresar y permanecer en el mercado internacional y globalizado (p. 162).

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. Capital intelectual

El capital intelectual *“entendido como recursos intangibles y capacidades estratégicas, nos direcciona a plantear una evaluación con el propósito de constatar su firmeza como tal, teniendo en cuenta los criterios de evaluación formulados para los recursos y capacidades estratégicos. Esta evaluación se efectuará más adelante, una vez que hayamos determinado cuáles son los componentes del capital intelectual, por lo cual pasamos a*

examinar de los principales modelos de medición que tiene el capital intelectual” (Alama, 2008, p. 13).

El capital intelectual se denomina a la combinación de activos intangibles, influyendo la capacidad de adaptación y aprendizaje del conocimiento, así como las relaciones existentes entre cliente y proveedor, las marcas, los procesos internos, etc., de una empresa. Que, aunque no figuren en los estados contables, generen futuros valores económico, sobre los que se puede sustentar una ventaja sostenida en el tiempo (Sánchez, Melián, & Hormiga, 2007, p. 24).

Para Martínez *“es la capacidad que tiene la empresa para generar valor a través de la gestión del talento de las personas y de la correcta explotación de los activos del conocimiento”* (Martínez, 1998, p. 8).

2.2.2. Dimensiones del capital intelectual

Capital humano

Gong *“manifiesta que el capital humano concierne al stock de conocimientos tácitos y explícitos que poseen las personas y su capacidad para incrementar la productividad y la contribución en la generación de valor de la empresa”* (Gong, 2016, p. 15).

Según Ugalde, el capital humano se refiere *“a los activos intangibles que provienen de las personas involucradas con la empresa: pericia colectiva, habilidad profesional, experiencia, creatividad, conocimientos, habilidades, destrezas, entrenamiento, juicio, inteligencia, compromiso, capacidad de resolver problemas, liderazgo, capacidad empresarial, talentos y motivación”* (Ugalde, 2013, p. 18).

El capital humano se establece por un conjunto de recursos intangibles, por el cual se generan diversas formas de capital intelectual. Incluye habilidades, educación, experiencia, valores y habilidades sociales. Sin embargo, tenemos que tener en cuenta que hay dos tipos de capital humano: genérico y específico, pues no todos los empleados poseen habilidades que son únicas y valiosas para la empresa (Alama, 2008, p. 27).

Se conceptualiza al capital humano como producto de valor e innovación dentro de las organizaciones, siendo el punto de inicio donde nacen las ideas para la empresa Viedma (2001) resultando, una fuente de innovación constante y al mismo tiempo de renovación estratégica. Por otra parte, se pueden distinguir tres componentes dentro de la dimensión dedicada al capital humano: (a) las competencias, en forma de conocimiento, capacidad, talento y know-how; (b) la actitud, que se traduce en motivación, actuación, conducta y ética de las personas; y (c) la agilidad intelectual, misma que genera un incremento en el valor de la empresa a medida que se aplican nuevos conocimientos, los cuales permiten transformar ideas en productos y servicios.

Capital estructural

De acuerdo a Ugalde, la esencia del capital estructural *“es el conocimiento inmerso en las rutinas de la organización e incluye los activos intangibles que le dan forma a la compañía y apoyan la coordinación de sus diferentes funciones. Compañías con fuerte capital estructural crean condiciones favorables para potenciar el capital humano y capital relacional que genera innovación. El proceso de innovación es un proceso colectivo que necesita el apoyo organizacional a través de rutinas que preserven el conocimiento”* (Ugalde, 2013, p. 19).

Denominado capital estructural a los procesos, metodologías y tecnologías que hacen posible el funcionamiento de una empresa. Es decir, aquellos elementos que definen la representación del trabajo que realiza la organización. Ante ello, se considera al capital estructural como el eje que permite el cumplimiento de un trabajo eficaz y eficiente, es decir el capital humano pueda desempeñar sus funciones de mejor manera., con capacidad organizativa para satisfacer las necesidades del mercado (Alama, 2008, p. 27).

De acuerdo con Brooke, el capital estructural *“reconoce el conocimiento que pertenece a la empresa. Incluye dentro del mismo sus estrategias, manuales de procesos, las rutinas organizativas y las bases de datos”* (Brooke, 2003, p. 33).

Es descrito como el conocimiento que la institución logro internalizar y que permanece en la organización, ya sea en su estructura, en sus procesos o en su cultura, aun cuando los empleados abandonan ésta y que, por este motivo, es propiedad de la empresa. En este contexto, se incluye a todas las características intangibles de una empresa, desde los procesos internos hasta la base de datos (Bontis, 2002, p. 10).

Capital relacional

Capital relacional es la habilidad de la empresa para relacionarse de manera positiva con el personal, y así estimularlos, siendo fundamental para el funcionamiento del capital humano y estructural (Ugalde, 2013, p. 20).

El capital relacional incluye todas las relaciones que mantiene la empresa con diversos agentes de su entorno. Es necesario que la empresa cuente con un amplio rango de vínculos Inter organizativos para la difusión del conocimiento, aprendizaje y desarrollo

tecnológico, que le permita ser competitiva mediante el encaje de la organización con las necesidades del mercado. En general, cuando el entorno específico se caracterice por un elevado grado de rivalidad sectorial, la importancia del mismo será mayor (Alama, 2008, p. 27).

El capital relacional se dibuja sobre la consideración de que las empresas no son sistemas aislados, sino que, por el contrario, se relacionan con el exterior. Así, las relaciones de este tipo que aportan valor a la empresa son las que deben ser consideradas capital relacional. Por tanto, este tipo de capital contiene el valor que generan las relaciones de la empresa, no sólo con accionistas, proveedores o clientes, sino con todos sus grupos de interés, tanto externos como internos (Sánchez, Melián, & Hormiga, 2007, p. 29).

Nazari & Herremans (2007), expresan que el capital relacional *“tiene que ver con la longevidad pues a mayores relaciones duraderas con proveedores, clientes y accionistas, mayor será el valor de este activo”* (p. 25).

2.2.3. Métodos o modelos para la medición del capital intelectual

Existen diferentes modelos que se desarrollaron para la valoración del capital intelectual, teniendo como propósito esencial, establecer herramientas y procedimientos sistemáticos para realizar una estimación financiera de los diferentes activos intangibles que constituyen el factor diferencial de las organizaciones y que no se encuentran inmersos en los estados contables tradicionales, por no cumplir las normas básicas y técnicas de reconocimiento y revelación de la información económica. Monogas (2012) describe como los modelos de mayor transcendencia para la medición del capital intelectual:

La tabla 1 contiene un resumen de los diferentes paradigmas existentes que poseen mayor relevancia en el entorno social actual, y que fueron implementados en ocasión de la estimación financiera de los diferentes activos intangibles que fundamentan las ventajas competitivas y la generación de valor agregado de una empresa en relación con otras compañías que se encuentran inmersas en el sistema económico en el cual la organización desarrolla actividades de acuerdo a su objeto social.

En este sentido, se entiende al capital intelectual como un sistema que, a través de una serie de modelos enfocados a la valoración de los activos intangibles, determina las capacidades organizacionales relacionadas con la generación de conocimientos en función a la consecución de beneficios de tipo financiero (p. 85).

Tabla 1. Modelos de medición del capital intelectual

Modelo	Descripción	Autor
NAVIGATOR SKANDIA	Modelo de medición del capital intelectual, que orienta su foco de acción a las diferencias existentes entre los valores contables y de mercado; bajo las dinámicas de este estándar, las diferencias existentes entre estas dos formas de valoración, se encuentran justificadas por la presencia de un grupo de activos intangibles tipificados en aspectos relacionados con los clientes, el recurso humano y los procesos inmersos en las empresas.	Edvinsson y Malone (1997)
MODELO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA POR COMPETENCIA	A través de este modelo se identifican como elementos básicos del capital intelectual a las capacidades inmersas en el recurso humano, a los procedimientos y políticas organizacionales, a los recursos de naturaleza tecnológica y a las relaciones de la empresa con los Stakeholders.	Bueno (1998)
MODELO INTELEC.	Estándar de medición del capital intelectual, que fundamenta su metodología en base a bloque, elementos e indicadores. En primera instancia, los bloques se encuentran referidos a las dimensiones humanas, estructurales y relacionales del capital intelectual; en este caso, los elementos se encuentran relacionados a los distintos componentes de naturaleza intangible que integran los bloques. Finalmente, los indicadores hacen referencia a las unidades de medición de los distintos activos de naturaleza intangibles, en función del tiempo.	EUROFORUM (1998)
MODELO NOVA.	El modelo Nova establece una metodología de medición del Capital intelectual a través de la subdivisión de las fuentes generadoras de valor agregado en capital organizacional y capital social.	Comison, Palacios & Devece (1999)
BALANCED BUSINESS SCORECARD	Modelo tradicionalmente conocido como cuadro de mando integral, el cual desarrolla una metodología de medición del Capital Intelectual a través de cuatro perspectivas orientadas a la valoración de la situación financiera, operativa y de gestión de la organización; las capacidades de interrelación de la institución con el sector externo (Stakeholder); el estado actual de los procesos internos (Flujos de conocimientos tácitos y explícitos) y las capacidades de aprendizaje de la empresa.	Kaplan y Norton (2000)
MODELO INTELLECTUS.	Al igual que el modelo Intelec, el estándar de valoración de las capacidades de generación de valor agregado de la empresa a partir de los activos intangibles conocido como Intellectus, fundamenta su metodología a través de la definición de bloques, elementos e indicadores; no obstante, además de definir al capital intelectual a través de sus dimensiones humanas, relacionales y procedimentales, se catalogan como bloques integradores de este modelo al capital organizativo, tecnológico, de negocio y social.	Bueno (2002)

Fuente: Monogas en su investigación el capital intelectual y la gestión del conocimiento en 2012.

2.2.4. Productividad del personal

La productividad es una forma de medir el uso eficiente del trabajo y del capital, con el cual producir un incremento en el valor monetario. La alta productividad está sujeta al mayor valor económico con bajo capital y trabajo (Rufino, 2019, p. 37).

Se entiende productividad a la división entre la cantidad de recursos utilizados y el volumen total de los bienes para crear dicha producción (Torres, 2011, p. 19).

Fernández (2013), afirma que la productividad está ligado a la mejora empresarial como en la calidad, debido a que el incremento de productividad trae consigo mayor eficiencia del proceso. cabe señalar, que la productividad son los volúmenes totales de los bienes producidos entre la cantidad de recursos usados para generar producción (p. 26).

Robbins & Judge (2009), explican que la productividad es el alcance de las metas y objetivos de las empresas para su ejercicio financiero y supervivencia en el tiempo (p. 67).

2.2.5. Dimensiones de la productividad del personal

Desempeño

El desempeño es la eficacia del personal dentro de una empresa, la cual es importante y vital para la satisfacción laboral (Chiavenato, 2011, p. 98).

Para Palaci (2005), se denomina desempeño al valor que se pretende aportar en la empresa, causada por las diversas actividades conductuales que realiza el individuo en un periodo determinado, contribuyendo a la eficiencia empresarial (p. 4).

Potencial humano

Louffat considera que *“es un conjunto de cualidades innatas o talentos, conocimientos adquiridos y habilidades desarrolladas en el transcurso de la vida de un individuo, que se pueden emplear para el desarrollo de habilidades capacidades y competencias, de tal manera satisfacer el desempeño total de sus actividades”* (Louffat, 2012, p. 19).

Whitmore (2013), explica que el potencial es sacar lo mejor de uno, superando nuestras propias expectativas y las de las demás, la cual espera ser liberado (p. 75).

Organización

Robbins & Judge explican que la organización *“está compuesta de individuos o grupos dispuestos a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas, con una cierta continuidad a través del tiempo”* (Robbins & Judge, 2009, p. 79).

Simón (2005), explica que la organización se considera al efecto de disponer, articular, y ejecutar los medios y elementos para concretar un fin (p. 43).

2.2.6. Factor humano elemento clave en la productividad

Toda empresa busca que se incremente considerablemente la productividad como los niveles de calidad, por lo cual es importante que aprendan a administrar los recursos que se tienen, para lograr esto se necesita que cada uno de los colaboradores tengan una talento emocional apropiado, ya que de ella contribuye grandemente en la estabilidad de la empresa, entre las que se integran la salud laboral y la seguridad; se debe motivar al personal para enseñarles cómo se realizan las cosas de una forma óptima, de

no ser así difícilmente incrementaría la productividad, de no estar satisfecho con sus necesidades, el individuo puede recurrir a los colaboradores más cercanos para programar todo tipo de capacidades, y así el desarrollo será mucho más adecuado para las promociones y elementos de motivación en el aspecto económico (Lorenzo, 2018, p.29).

2.3. Definición de términos básicos

- **Capacitación:** Se adquieren nuevos conocimientos, que permitan al personal ser más habilidosos, con el propósito de una mayor productividad en las tareas asignadas.
- **Competencia:** Capacidad que tiene una persona para que sea idónea para un fin o propósito. Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen de desempeño.
- **Comportamiento:** Son actitudes que toma la persona en momento adecuado, ya sea positivamente o negativamente.
- **Conocimiento:** Conjunto de información, estudios, sobre cualquier materia indispensable para desempeñar un puesto; basado en el intelecto de una persona.
- **Compromiso:** Lo define el dicho "ponerse la camiseta", frase común y adecuada cuando hablamos de trabajo en equipo, puesto que tiene como finalidad que todos los integrantes que sientan identificados con el trabajo que realizan y se vean direccionados hacia un mismo fin.
- **Cultura:** Son aquellas formas, patrones o modelos, que son explícitas o implícitas, donde las sociedades regulan el comportamiento de los ciudadanos.

- **Desempeño:** Conducta del individuo en la búsqueda de objetivos fijos, donde reside el aspecto primordial del sistema contribuyendo a la estrategia individual para el alcance de los objetivos trazados.
- **Eficacia:** Se denomina eficiencia al tributo que se ejerce en el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de una organización. Es decir, a la acción empleada para obtener objetivos tácticos correspondientes.
- **Eficiencia:** Se define a la relación que existe entre los bienes y servicios producidos, entregados y usados para la productividad, que tengan un estándar establecido de desempeño.
- **Esfuerzo:** Es la aplicación consecuente de los recursos mentales y físicos para un fin específico, destinado hacia el logro de una inversión de capital humano.
- **Habilidad:** Destreza, aptitud y capacidad que tiene un individuo para desarrollar una actividad, trabajo u oficio con éxito.
- **Liderazgo:** Habilidad que tienen ciertas personas, para influir de forma positiva o negativa en las actuaciones de un grupo de individuos.
- **Motivación:** Son incentivos que se da a determinadas personas mediante el rendimiento laboral y estos pueden ser aumento, regalos y vacaciones.
- **Productividad:** Es la relación entre la producción de calidad y lo que todo ello involucra, capital físico, humano y tecnológico, en el menor tiempo y costo posible. En síntesis, la conjugación entre eficiencia y eficacia.

- **Valores:** Es la cualidad de un objeto o sujeto, determinados como los manuales y/o instrucciones para el comportamiento de una persona o empresa, en tanto se puede decir que los valores inspiran la razón de ser de cada entidad.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1. Hipótesis principal

Existe relación entre el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el capital humano en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.
- Existe relación entre el capital estructural en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.
- Existe relación entre el capital relacional en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

3.2. Identificación de variables o unidades de análisis

Tabla 2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL					
	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
CAPITAL INTELECTUAL	CAPITAL HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovación ▪ Competencias ▪ Grado de experiencia 	P01, P02 y P03		Mala (3 – 7) Regular (8 – 12) Bueno (13 – 15)	
	CAPITAL ESTRUCTURAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones interinstitucionales ▪ Imagen organizacional ▪ Estructura organizacional. ▪ Tecnología 	P04, P05, P06 y P07	(1) Nunca	Mala (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	Malo (11 – 25) Regular (26 – 40) Bueno (41 – 55)
	CAPITAL RELACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura ▪ Organización ▪ Liderazgo ▪ Trabajo en equipo 	P08, P09, P10 y P11	(2) Casi nunca (3) Algunas veces	Mala (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	
	DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elección del personal. ▪ Estímulos ▪ Formación 	P12, P13 y P14	(4) Casi siempre (5) Siempre	Mala (3 – 7) Regular (8 – 12) Bueno (13 – 15)	
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	POTENCIAL HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades ▪ Capacidad ▪ Oportunidad 	P15, P16 y P17		Mala (3 – 7) Regular (8 – 12) Bueno (13 – 15)	Mala (9 – 20) Regular (21 – 32) Bueno (33 – 45)
	ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección ▪ Control ▪ Trabajo productivo 	P18, P19 y P20		Mala (3 – 7) Regular (8 – 12) Bueno (13 – 15)	

3.3. Matriz lógica de consistencia

Tabla 3. Matriz lógica de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la relación entre el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.	HIPÓTESIS PRINCIPAL Existe relación entre el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.	CAPITAL INTELECTUAL	CAPITAL HUMANO	Innovación Competencias Grado de experiencia	Tipo de investigación: Aplicada
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		CAPITAL ESTRUCTURAL	Relaciones interinstitucionales Imagen organizacional Estructura organizacional. Tecnología	Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental de corte transversal
01. ¿Cuál es la relación entre el capital humano en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021?	01. Determinar la relación entre el capital humano en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.	01. Existe relación entre el capital humano en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.		CAPITAL RELACIONAL	Infraestructura Organización Liderazgo Trabajo en equipo	Población: Se encuentra conformado por 59 trabajadores de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado.
02. ¿Cuál es la relación entre el capital estructural en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021?	02. Determinar la relación entre el capital estructural en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.	02. Existe relación entre el capital estructural en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.	PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	DESEMPEÑO	Elección del personal. Estímulos Formación	Muestra: Aplicando la formula, obtenemos una muestra igual a 51 trabajadores de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado.
03. ¿Cuál es la relación entre el capital relacional en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021?	03. Determinar la relación entre el capital relacional en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.	03. Existe relación entre el capital relacional en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.		POTENCIAL HUMANO	Habilidades Capacidad Oportunidad	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de preguntas
				ORGANIZACIÓN	Dirección Control Trabajo productivo	Software de procesamiento de datos: SPSS y EXCEL

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Tipo y método de investigación

4.4.1. Tipo de investigación

Aplicada porque busca generar conocimientos, siendo necesario la aplicación de forma directa a los problemas que se encuentran en las sociedades, teniendo en consideración la teoría en el proceso de la solución (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.4.2. Método de investigación

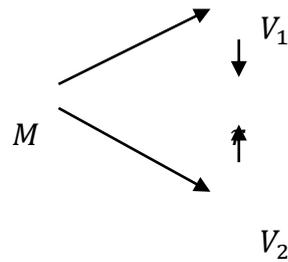
El hipotético – deductivo realiza pasos primordiales, como son la observación de la variable interviniente: Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, asimismo, se crean hipótesis para explicar lo que sucede, siendo necesario comprobar la hipótesis formulada, a través de la deducción, comparando con las fuentes de información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.2. Diseño específico de investigación

No experimental de corte transversal, porque no se busca la manipulación de las variables, donde el capital intelectual causa un efecto hacia la productividad del personal,

asimismo, porque el estudio se realiza en un determinado tiempo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Su esquema es:



Dónde:

- M: Muestra.
- V_1 : Capital intelectual.
- V_2 : Productividad del personal.
- r : Relación.

4.3. Población, Muestra o Participantes

4.3.1. Población

La presente investigación, tiene una población que se encuentra conformado por 59 trabajadores de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, los cuales laboran en el presente año.

4.3.2. Muestra

Para determinar la muestra en poblaciones finitas, se debe aplicar el método de muestreo probabilístico, el cual es:

$$n = \frac{Z^2 x P x Q x N}{\epsilon^2 x (N - 1) + Z^2 x P x Q}$$

Donde, Z es igual a 1.96 obtenido de la distribución normal estándar con 95% de confianza, asimismo P es la probabilidad de éxito y Q es la probabilidad de fracaso que son iguales a 0.5 respectivamente, también ϵ es el margen de error fijado en 0.05, por último, N es el tamaño de la población del presente estudio.

$$n = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5 x 59}{0.05^2 x (59 - 1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$

$$n = 51.26 \cong 51$$

Aplicando la formula, obtenemos una muestra igual a 51 trabajadores de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado.

4.4. Instrumentos de recogidas de datos

Se necesita un cuestionario de preguntas con 5 alternativas cerradas los cuales son: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, que se encuentren normados por la escala de Likert, este instrumento fue realizado para verificar la validez de las hipótesis formuladas en el presente estudio.

Asimismo, se aplica rangos de: (1) Malo, (2) Regular y (3) Bueno, para realizar el análisis descriptivo en tablas y gráficos, que se aprecian en el capítulo V de la presente investigación.

Se realiza la validación del cuestionario con la opinión de expertos, teniendo en cuenta que las preguntas están relacionadas por un indicador que se encuentran dentro de las variables del capital intelectual y productividad del personal.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para recolectar datos, se emplea una encuesta, con la finalidad de tener la opinión subjetiva de los involucrados y conocer la valoración cuantitativa de las preguntas formuladas.

Los datos son codificados mediante dos softwares estadísticos: EXCEL y SPSS, para obtener en análisis descriptivo, mediante gráficos y tablas que permitan realizar una interpretación de los resultados y así conocer las tendencias.

Cabe resaltar, que los trabajadores que son encuestados muy amablemente van a colaborar de forma voluntaria y se tuvieron presente que la información entregada es anónima y para fines educativos.

4.6. Procedimiento de ejecución del estudio

Se trabaja con los siguientes pasos:

1. Se aplica la encuesta al personal de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado.
2. Los datos que se obtienen se procesan en el SPSS y Excel, para tener una base de datos sólida, en función a las variables, dimensiones e indicadores.
3. Se realiza el análisis descriptivo en tablas y gráficos, mediante tablas cruzadas que permitan dar un resultado a lo propuesto en los objetivos, y también mediante el

estadístico chi-cuadrado se determina la aceptación o rechazo de las hipótesis formuladas en la investigación.

4. Cabe mencionar que en el cuestionario aplicado se determinó el coeficiente Alpha de Cronbach, que arrojó un valor de 0.75 para la variable capital intelectual y 0.77 para la variable productividad del personal, el cual indica que el nivel de confiabilidad es aceptable.
5. Se da a conocer las conclusiones obtenidas de los resultados procesados y al mismo tiempo las recomendaciones para mejorar los indicadores.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Datos cuantitativos

Tabla 4. Tabla entre capital intelectual y productividad del personal

		VAR2 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
VAR1 CAPITAL INTELECTUAL	Malo	Recuento	4	1	0	5
		% dentro de VAR1	80.0%	20.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	2	24	10	36
		% dentro de VAR1	5.6%	66.7%	27.8%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	5	5	10
		% dentro de VAR1	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	Total	Recuento	6	30	15	51
		% dentro de VAR1	11.8%	58.8%	29.4%	100.0%

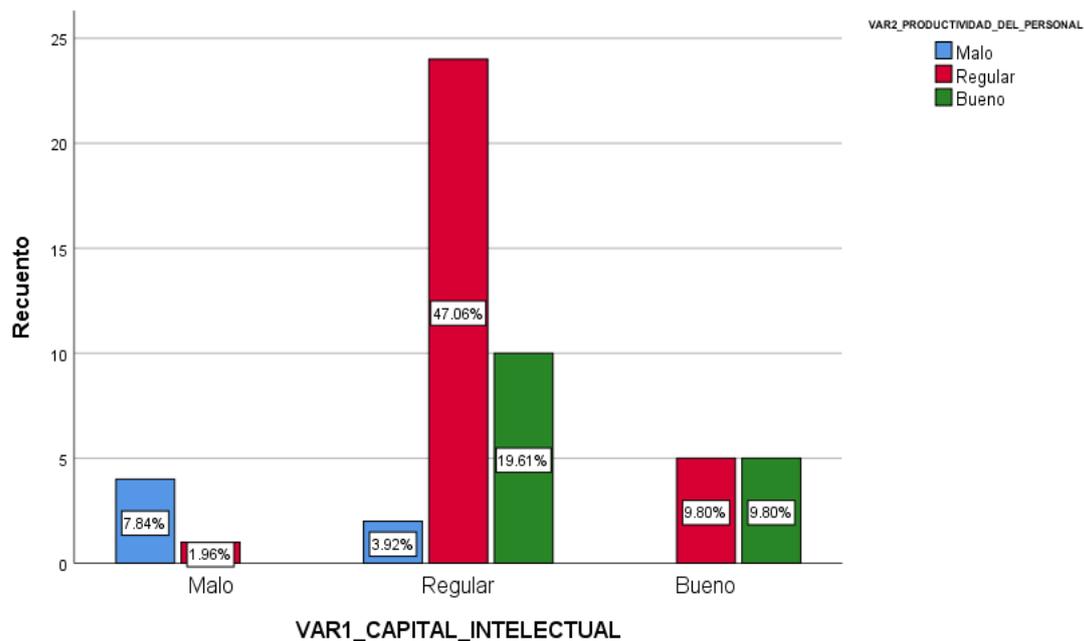


Figura 1. Gráfico entre capital intelectual y productividad del personal

Los 51 trabajadores seleccionados que laboran en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado consideran que el capital intelectual es 70.59% regular, 19.6% bueno y 9.8% malo. Del mismo modo, consideran que la productividad del personal es 58.82% regular, 29.41% bueno y 11.76% malo.

Tabla 5. Tabla entre capital humano y productividad del personal

		VAR2 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
CAPITAL HUMANO	Malo	Recuento	4	4	1	9
		% dentro de DIM1	44.4%	44.4%	11.1%	100.0%
	Regular	Recuento	2	23	14	39
		% dentro de DIM1	5.1%	59.0%	35.9%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de DIM1	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total	Recuento	6	30	15	51	
	% dentro de DIM1	11.8%	58.8%	29.4%	100.0%	

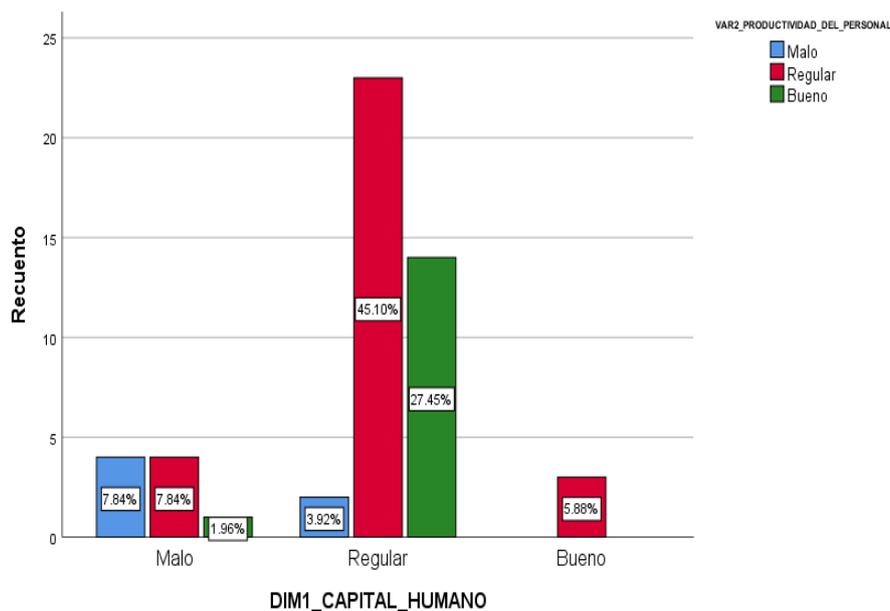


Figura 2. Gráfico entre capital humano y productividad del personal

Los 51 trabajadores seleccionados que laboran en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado consideran que el capital humano es 76.47% regular, 17.64% malo y 5.88% bueno. Del mismo modo, consideran que la productividad del personal es 58.82% regular, 29.41% bueno y 11.76% malo.

Tabla 6. Tabla entre capital estructural y productividad del personal

		VAR2 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
DIM2 CAPITAL ESTRUCTURAL	Malo	Recuento	3	1	1	5
		% dentro de DIM2	60.0%	20.0%	20.0%	100.0%
	Regular	Recuento	3	25	9	37
		% dentro de DIM2	8.1%	67.6%	24.3%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	4	5	9
		% dentro de DIM2	0.0%	44.4%	55.6%	100.0%
Total	Recuento	6	30	15	51	
	% dentro de DIM2	11.8%	58.8%	29.4%	100.0%	

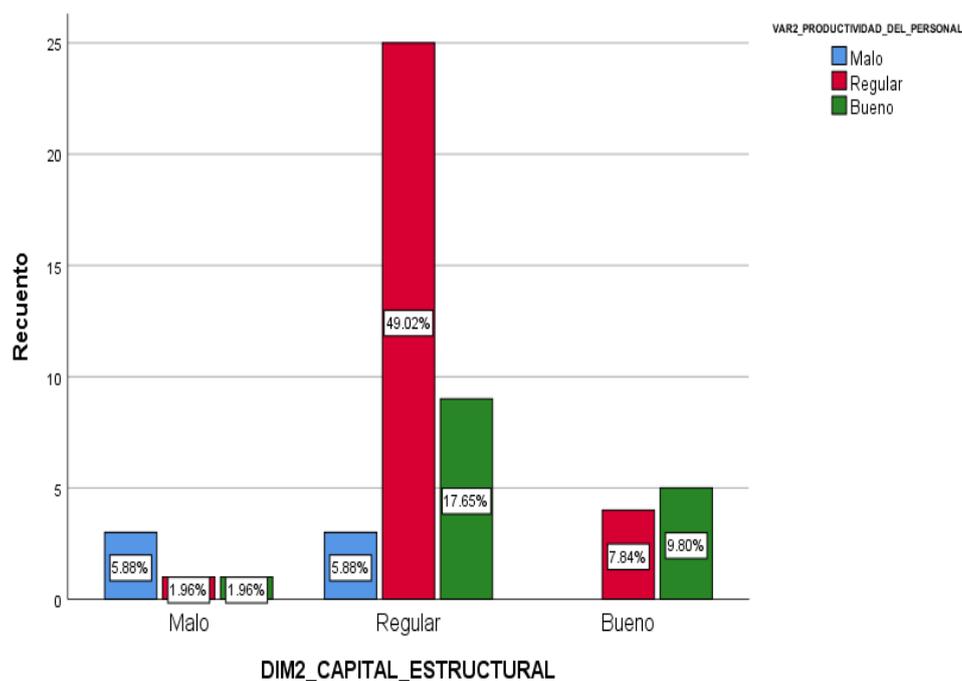


Figura 3. Gráfico entre capital estructural y productividad del personal

Los 51 trabajadores seleccionados que laboran en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado consideran que el capital estructural es 72.55% regular, 17.64% bueno y 9.8% malo. Del mismo modo, consideran que la productividad del personal es 58.82% regular, 29.41% bueno y 11.76% malo.

Tabla 7. Tabla entre capital relacional y productividad del personal

		VAR2 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
DIM3 CAPITAL RELACIONAL	Malo	Recuento	4	4	0	8
		% dentro de DIM3	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	2	22	11	35
		% dentro de DIM3	5.7%	62.9%	31.4%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	4	4	8
		% dentro de DIM3	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Recuento	6	30	15	51	
	% dentro de DIM3	11.8%	58.8%	29.4%	100.0%	

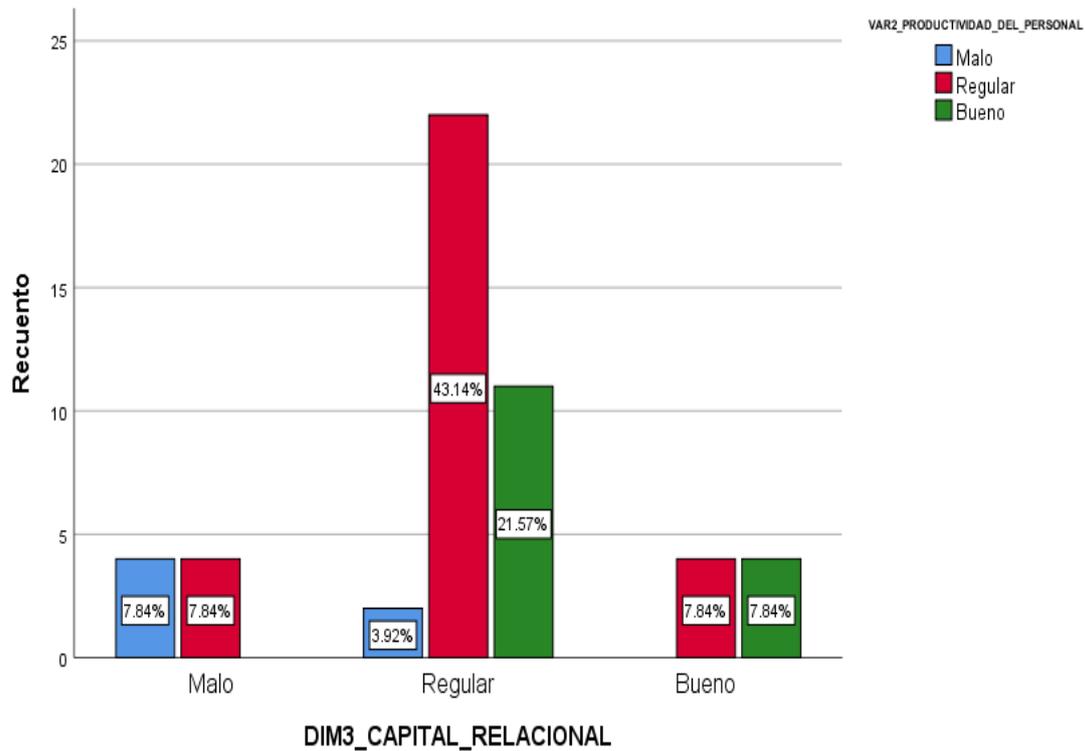


Figura 4. Gráfico entre capital relacional y productividad del personal

Los 51 trabajadores seleccionados que laboran en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado consideran que el capital relacional es 68.63% regular, 15.68% bueno y 15.68% malo. Del mismo modo, consideran que la productividad del personal es 58.82% regular, 29.41% bueno y 11.76% malo.

5.2. Análisis de resultados

Contrastación de la hipótesis general

Ha: Existe relación entre el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

Ho: No existe relación entre el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

Prueba estadística: prueba chi-cuadrado

Nivel significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 8. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49.786 ^a	16	<.001
Razón de verosimilitud	37.154	16	.002
Asociación lineal por lineal	19.660	1	<.001
N de casos válidos	51		

a. 21 casillas (84.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .18.

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.703	<.001
N de casos válidos		51	

Decisión:

Se determina que la significación asintótica calculada 0.01 es menor que el nivel de significancia de 5% fijado, donde se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

Asimismo, el coeficiente de correlación entre las variables: capital intelectual y la productividad del personal, de acuerdo al chi-cuadrado es 49.786, es decir, el capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021, es significativa.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Ha: Existe relación entre el capital humano en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

Ho: No existe relación entre el capital humano en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

Prueba estadística: prueba chi-cuadrado

Nivel significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 9. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47.736 ^a	16	<.001
Razón de verosimilitud	44.006	16	<.001
Asociación lineal por lineal	18.115	1	<.001
N de casos válidos	51		

a. 21 casillas (84.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .18.

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.695	<.001
N de casos válidos		51	

Decisión:

Se determina que la significación asintótica calculada 0.01 es menor que el nivel de significancia de 5% fijado, donde se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Asimismo, el coeficiente de correlación entre la dimensión: capital humano y la variable: productividad del personal, de acuerdo al chi-cuadrado es 47.736, es decir, el capital humano en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021, es significativa.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H_a : Existe relación entre el capital estructural en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

H_0 : No existe relación entre el capital estructural en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

Prueba estadística: prueba chi-cuadrado

Nivel significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 10. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39.479 ^a	16	<.001
Razón de verosimilitud	33.076	16	.007
Asociación lineal por lineal	14.271	1	<.001
N de casos válidos	51		

a. 21 casillas (84.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .18.

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.661	<.001
N de casos válidos		51	

Decisión:

Se determina que la significación asintótica calculada 0.01 es menor que el nivel de significancia de 5% fijado, donde se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Asimismo, el coeficiente de correlación entre la dimensión: capital estructural y la variable: productividad del personal, de acuerdo al chi-cuadrado es 39.479, es decir, el capital estructural en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021., es significativa.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H_a : Existe relación entre el capital relacional en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

H_0 : No existe relación entre el capital relacional en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021.

Prueba estadística: prueba chi-cuadrado

Nivel significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 11. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28.335 ^a	16	.029
Razón de verosimilitud	27.174	16	.040
Asociación lineal por lineal	16.416	1	<.001
N de casos válidos	51		

a. 23 casillas (92.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.598	.029
N de casos válidos		51	

Decisión:

Se determina que la significación asintótica calculada .029 es menor que el nivel de significancia de 5% fijado, donde se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Asimismo, el coeficiente de correlación entre la dimensión: capital relacional y la variable: productividad del personal, de acuerdo al chi-cuadrado es 28.335, es decir, el capital relacional en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021., es significativo.

5.3. Discusión de resultados

El estudio “Capital intelectual en la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021” obtuvo resultados en los ítems 5.1. y 5.2., donde sirven para hacer comparaciones con los antecedentes de la investigación encontrado en el ítem 2.1.

Se determinó en la prueba de hipótesis general la existencia de relación significativa entre el capital intelectual y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, este resultado obtenido tiene similitud con el estudio de Esteban & Fernández (2018) considera que *el dinamismo que exige el alto nivel de competitividad, la posibilidad de adaptabilidad como ventaja comparativa; lleva a analizar en las compañías actuales los elementos intangibles que cada vez toman mayor relevancia en un contexto globalizado y vertiginoso, para tomar medidas de evaluación que posean alto nivel de precisión y que tenga en cuenta elementos generadores de valor*, asimismo, Peche (2019) concluye que el capital intelectual tiene incidencia positiva en la productividad de la empresa ABC durante el periodo de estudio 2018- 2019, así se corrobora en los resultados obtenidos a partir de la relación del grado de experiencia con el nivel de productividad, es decir, a mayor nivel de experticia el trabajador produce mayor calidad y volumen, por último, Rufino (2019) dice que el capital intelectual como variable de estudio influye de manera significativa con la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

Se determinó en la primera prueba de hipótesis específica la existencia de relación significativa entre el capital humano y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, este resultado obtenido tiene similitud con el estudio de Huanca (2020) donde considera que la gestión del capital humano según el estadístico se relaciona directamente y de forma moderada con la productividad, como lo indicó el chi-cuadrado

(49.786), concluyendo que si existe una buena gestión, la productividad mejora para el centro de salud.

Se determinó en la segunda prueba de hipótesis específica la existencia de relación significativa entre el capital estructural y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, este resultado obtenido tiene similitud con el estudio de Martínez (2018) explicando que los elementos del capital estructural contribuyen a la mejora de la gestión, siendo de gran impacto en las ventajas competitivas de la empresa, donde se ven reflejados los componentes del capital intelectual.

Se determinó en la tercera prueba de hipótesis específica la existencia de relación significativa entre el capital relacional y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, este resultado obtenido tiene similitud con el estudio de Díaz (2016) donde el dueño del negocio potencializa e impacta en los planes de crecimiento y desarrollo de la organización, se canaliza y aprovecha la habilidad particular de la persona en la cadena productiva, y puede influir sus compañeros de trabajo, asimismo, las premisas propuestas orientan a las empresas para que puedan lograr la ventaja competitiva y comparativa, estructura y estrategia requeridas para ingresar y permanecer en el mercado internacional y globalizado.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. Se estableció que existe una relación significativa entre el capital intelectual y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021 y que la fuerza de esa relación era alta.
2. Se estableció que existe una relación significativa entre el capital humano y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021 y que la fuerza de esa relación era alta.
3. Se estableció que existe una relación significativa entre el capital estructural y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021 y que la fuerza de esa relación era alta.
4. Se estableció que existe una relación significativa entre el capital relacional y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021 y que la fuerza de esa relación era alta.

6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda al encargado de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, efectuar un plan de identificación de procesos, para lograr un manejo adecuado del capital intelectual, ya que el personal de dicha institución desconoce la identificación y el monitoreo de los activos intelectuales, siendo estos fundamentales para incrementar la productividad del personal.
2. Se recomienda realizar investigaciones dentro de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, con el propósito de fortalecer al capital humano, mejorando sus habilidades cognitivas y de desempeño, de tal manera lograr resultados óptimos.
3. Se recomienda ajustar la estructura organizacional de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, mediante la herramienta administrativa del empoderamiento del personal. Es decir, dar obligaciones y responsabilidades para que los procesos administrativos se muestren más dinámicos e incrementando su productividad y desarrollo.
4. Se recomienda buscar presupuesto para el desarrollo de un plan de acción que permita el manejo, optimización e identificación del capital intelectual; con la finalidad de obtener software que permitan su funcionamiento e incremento de productividad.

REFERENCIAS

Alama, E. (2008). *Capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España*. Madrid: UCM.

Bontis, N. (2002). *National intellectual capital index: Intellectual capital development in the Arab Region*. Institute for Intellectual Capital Research, Ontario.

Brooke, L. (2003). *Human resource costs and benefits of maintaining a mature- age workforce*. International Journal of Manpower, 260-283.

Bueno, E. (1998). *El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual*. 207-229.

Bueno, E. (2002). *El capital social en el nuevo enfoque del capital intelectual de las organizaciones*. Psicología del trabajo y de las organizaciones, 157-176.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw - Hill.

Comison, C., Palacios, D., & Devece, C. (1999). *Modelo Nova club de gestión del conocimiento de la comunidad valenciana*. Obtenido de <http://www.gestiondelconocimiento.com/>

Díaz, J. (2016). *Análisis y valoración del capital intelectual desarrollado por las maquiladoras del norte de Tamaulipas, México: el caso de Nuevo Laredo*. España: UBU.

Edvinsson, L., & Malone, M. (1997). *Intellectual Capital: Realizing yours Companys true Value by finding its hideden brainpower*. Harper Collins: New York.

Esteban, D., & Fernández, K. (2018). *Caracterización del capital intelectual de los estudiantes del programa de administración de empresas por competencias, de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Cali*. Colombia: UCC.

EUROFORUN. (1998). *Proyecto INTELECT medición del capital intelectual*. Madrid: IUEE.

Eyzaguirre, L. (2017). *Influencia del capital intelectual en la mejora de la producción científica de la universidad pública peruana*. Lima: UNMSM.

Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. España: Club Universitario.

Ferrín, H. (2018). *El capital intelectual y su impacto en la competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad Manta - Ecuador*. Lima: UNMSM.

Gong, C. (2016). *Impact of Human Capital Inequality on Total Factor Productivity in China*. *Modern Economy*, 561-566.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.

Huanca, G. (2020). *Gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay 2019*. Lima: UCV.

Kaplan, R., & Norton, D. (2000). *Cuadro de mando integral*. Barcelona: Ediciones Gestión.

Lorenzo, E. (2018). *La productividad laboral y competencia laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017*. Perú: UCV.

Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires - Argentina: Cengage Learning.

Martínez, G. (2018). *Modelo de gestión del capital intelectual para una empresa de calzado: caso Gusmar*. Ambato: PUCESA.

Martínez, J. (1998). *El futuro de la gestión, la gestión del futuro*. Dirección y Progreso.

Monogas, M. (2012). *El capital intelectual y la gestión del conocimiento*. Ingeniería Industrial, 142- 150.

Nazari, J., & Herremans, I. (2007). *Extended VAIC model: Measuring intellectual capital components*. 595-609.

Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson.

Peche, C. (2019). *El capital intelectual y su incidencia en la productividad de la empresa ABC Trujillo, período 2018-2019*. Trujillo: UCV.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Rufino, Y. (2019). *Influencia del capital intelectual en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Huánuco, 2019*. Huánuco: UDH.

Sánchez, A., Melián, A., & Hormiga, E. (2007). *El concepto de capital intelectual y sus dimensiones*. España: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Simón, A. (2005). *Diccionario de economía*. México: Andrade.

Torres, V. (2011). *Capacitación y su influencia en la productividad de lavadora de Jeans Chelo's del cantón Pelileo*. Ambato- Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Ugalde, N. (2013). *Capital intelectual, características del emprendedor e innovación. El caso de las MIPYMES costarricenses*. Valencia.

Viedma, J. (2001). ICBS – *Intellectual Capital Benchmarking System*. Journal of Intellectual Capital, pp.148-165.

Whitmore, J. (2013). *Coaching: El método para mejorar el rendimiento de las personas*. Barcelona: Paidós.

APÉNDICE

Apéndice A: Cuestionario de preguntas de la variable capital intelectual



Estimado trabajador, los presentes cuestionarios de preguntas, son para fines de investigación y tiene por finalidad establecer la relación entre el capital intelectual y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, por lo que solicitó su colaboración. El instrumento es anónimo y confidencial.

Cada pregunta formulada, está valorada por la escala de Likert, marque con un “X”, el casillero conveniente.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Variable 1: Capital intelectual						
Dimensión: Capital humano						
P. 01	¿En la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado se promueve permanente la innovación en el desempeño de sus trabajadores?					

P. 02	¿La formación de las competencias en sus trabajadores es importante en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado?					
P. 03	¿En la búsqueda del mejor personal el nivel de experiencia es un punto muy importante en la selección del personal para la Capitanía del Puerto de Puerto Maldonado?					
Dimensión: Capital estructural						
P. 04	¿En la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado las relaciones sociales y laborales del personal tienen efectivo positivo en su productividad?					
P. 05	¿Considera que la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado tiene buena imagen institucional frente a la sociedad?					
P. 06	¿La estructura organizacional de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado es flexible al momento para el trámite documentario y sólida en lo jerárquico?					
P. 07	¿El personal de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado tiene adecuado manejo de la tecnología facilitando su trabajo?					
Dimensión: Capital relacional						
P. 08	¿Considera que la infraestructura de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado es la adecuada para recibir a los ciudadanos?					

P. 09	¿Las oficinas de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado tienen ambientes adecuados para el trabajo que realiza el personal?					
P. 10	¿Dentro de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado existe un liderazgo que motive al personal en sus funciones?					
P. 11	¿En la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado el personal trabaja en equipo para lograr a las metas establecidas por la institución?					

Apéndice B: Cuestionario de preguntas de la variable productividad del personal



Estimado trabajador, los presentes cuestionarios de preguntas, son para fines de investigación y tiene por finalidad establecer la relación entre el capital intelectual y la productividad del personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, por lo que solicitó su colaboración. El instrumento es anónimo y confidencial.

Cada pregunta formulada, está valorada por la escala de Likert, marque con un “X”, el casillero conveniente.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Variable 2: Productividad del personal						
Dimensión: Desempeño						
P. 12	¿Los mecanismos de elección del personal Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado ha permitido mejorar los niveles de productividad del recurso humano de la misma?					

P. 13	¿El uso adecuado de estímulos económicos y no económicos de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado permite motivar al trabajador a incrementar sus niveles de eficiencia en su desempeño laboral?					
P. 14	¿La capacitación permanente y la adecuada formación de su personal ha permitido mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado?					
Dimensión: Potencial humano						
P. 15	¿El uso de habilidades intrínsecas logró mejorar los resultados de las metas propuestas con su equipo de trabajo en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado?					
P. 16	¿El personal de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado realiza competencias dentro de sus labores a fin de brindar solución a un problema?					
P.17	¿La Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado brinda oportunidades de ascenso a los trabajadores que muestran un buen desempeño laboral?					
Dimensión: Organización						
P. 18	¿Existe un organigrama en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, que ayude a sistematizar las actividades realizadas?					

P. 19	¿La gerencia de la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado supervisa y controla que las estrategias establecidas se cumplan?					
P. 20	¿El trabajo productivo que realiza el personal satisface las necesidades de los usuarios que van a la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado?					

Apéndice C: Base de datos del cuestionario de preguntas de la variable capital intelectual

MUESTRA	VARIABLE: CAPITAL INTELECTUAL																						
	DIMENSIÓN: CAPITAL HUMANO						DIMENSIÓN: CAPITAL ESTRUCTURAL						DIMENSIÓN: CAPITAL RELACIONAL						ST	PT	RT		
	P01	P02	P03	S	P	R	P04	P05	P06	P07	S	P	R	P08	P09	P10	P11	S				P	R
M 01	1	2	3	6	2.00	1	1	2	3	1	7	1.75	1	2	3	1	3	9	2.25	1	22	2.00	1
M 02	4	4	3	11	3.67	2	4	3	2	3	12	3.00	2	5	2	4	5	16	4.00	3	39	3.55	2
M 03	3	4	4	11	3.67	2	3	4	2	2	11	2.75	2	2	4	3	2	11	2.75	2	33	3.00	2
M 04	3	3	5	11	3.67	2	5	4	3	4	16	4.00	3	4	4	5	4	17	4.25	3	44	4.00	3
M 05	4	3	4	11	3.67	2	3	5	5	5	18	4.50	3	5	5	2	5	17	4.25	3	46	4.18	3
M 06	4	4	3	11	3.67	2	2	2	3	3	10	2.50	2	3	4	4	2	13	3.25	2	34	3.09	2
M 07	3	5	4	12	4.00	2	3	3	4	4	14	3.50	2	3	1	2	5	11	2.75	2	37	3.36	2
M 08	4	3	3	10	3.33	2	3	1	3	3	10	2.50	2	3	1	3	3	10	2.50	2	30	2.73	2
M 09	3	3	3	9	3.00	2	5	5	2	4	16	4.00	3	3	2	5	4	14	3.50	2	39	3.55	2
M 10	3	4	3	10	3.33	2	3	4	3	4	14	3.50	2	4	4	4	4	16	4.00	3	40	3.64	2
M 11	4	4	4	12	4.00	2	4	5	5	5	19	4.75	3	3	3	4	4	14	3.50	2	45	4.09	3
M 12	2	4	2	8	2.67	2	5	5	5	4	19	4.75	3	4	4	4	3	15	3.75	2	42	3.82	3
M 13	2	2	4	8	2.67	2	2	3	2	3	10	2.50	2	4	3	4	4	15	3.75	2	33	3.00	2
M 14	4	5	4	13	4.33	3	5	1	3	3	12	3.00	2	5	5	4	5	19	4.75	3	44	4.00	3
M 15	3	1	1	5	1.67	1	1	3	2	1	7	1.75	1	2	3	3	1	9	2.25	1	21	1.91	1
M 16	2	2	4	8	2.67	2	2	2	3	4	11	2.75	2	5	3	2	3	13	3.25	2	32	2.91	2
M 17	4	3	2	9	3.00	2	2	2	4	2	10	2.50	2	3	4	4	3	14	3.50	2	33	3.00	2
M 18	1	2	2	5	1.67	1	1	2	1	1	5	1.25	1	1	1	2	2	6	1.50	1	16	1.45	1
M 19	3	5	4	12	4.00	2	2	5	2	4	13	3.25	2	5	2	3	3	13	3.25	2	38	3.45	2
M 20	3	4	2	9	3.00	2	3	4	3	4	14	3.50	2	3	2	2	2	9	2.25	1	32	2.91	2
M 21	4	3	4	11	3.67	2	3	4	5	4	16	4.00	3	3	4	3	3	13	3.25	2	40	3.64	2
M 22	2	4	4	10	3.33	2	2	3	2	2	9	2.25	1	3	2	3	4	12	3.00	2	31	2.82	2
M 23	2	3	2	7	2.33	1	3	4	3	2	12	3.00	2	2	3	4	4	13	3.25	2	32	2.91	2
M 24	3	5	5	13	4.33	3	1	4	4	2	11	2.75	2	5	1	1	3	10	2.50	2	34	3.09	2
M 25	1	4	1	6	2.00	1	4	1	3	2	10	2.50	2	2	1	4	2	9	2.25	1	25	2.27	1

M 26	4	3	2	9	3.00	2	2	2	5	2	11	2.75	2	4	4	5	2	15	3.75	2	35	3.18	2
M 27	2	2	2	6	2.00	1	2	2	3	3	10	2.50	2	4	2	2	2	10	2.50	2	26	2.36	2
M 28	1	2	3	6	2.00	1	2	1	2	3	8	2.00	1	1	2	1	1	5	1.25	1	19	1.73	1
M 29	3	4	2	9	3.00	2	5	3	4	2	14	3.50	2	5	3	3	4	15	3.75	2	38	3.45	2
M 30	2	3	4	9	3.00	2	2	4	2	2	10	2.50	2	2	4	2	3	11	2.75	2	30	2.73	2
M 31	3	5	3	11	3.67	2	5	4	3	4	16	4.00	3	4	4	3	4	15	3.75	2	42	3.82	3
M 32	2	4	4	10	3.33	2	5	3	3	2	13	3.25	2	2	4	3	4	13	3.25	2	36	3.27	2
M 33	4	4	3	11	3.67	2	3	3	2	2	10	2.50	2	4	4	2	2	12	3.00	2	33	3.00	2
M 34	2	4	1	7	2.33	1	5	3	5	1	14	3.50	2	5	3	3	4	15	3.75	2	36	3.27	2
M 35	4	3	2	9	3.00	2	4	3	4	2	13	3.25	2	1	3	2	1	7	1.75	1	29	2.64	2
M 36	3	5	3	11	3.67	2	4	2	5	4	15	3.75	2	5	3	4	3	15	3.75	2	41	3.73	3
M 37	3	4	2	9	3.00	2	4	4	4	2	14	3.50	2	2	3	3	3	11	2.75	2	34	3.09	2
M38	3	5	5	13	4.33	3	3	3	3	5	14	3.50	2	3	3	2	3	11	2.75	2	38	3.45	2
M39	4	2	3	9	3.00	2	3	4	4	5	16	4.00	3	4	4	5	5	18	4.50	3	43	3.91	3
M40	5	2	4	11	3.67	2	2	3	5	4	14	3.50	2	5	2	3	2	12	3.00	2	37	3.36	2
M 41	3	4	2	9	3.00	2	2	3	4	2	11	2.75	2	4	3	3	4	14	3.50	2	34	3.09	2
M 42	4	4	3	11	3.67	2	4	3	4	5	16	4.00	3	3	4	3	5	15	3.75	2	42	3.82	3
M 43	2	4	3	9	3.00	2	4	5	3	2	14	3.50	2	2	4	3	5	14	3.50	2	37	3.36	2
M 44	3	3	3	9	3.00	2	4	4	3	4	15	3.75	2	2	3	4	3	12	3.00	2	36	3.27	2
M 45	1	4	5	10	3.33	2	5	2	3	1	11	2.75	2	4	5	3	1	13	3.25	2	34	3.09	2
M 46	4	3	1	8	2.67	2	2	4	1	4	11	2.75	2	4	1	2	4	11	2.75	2	30	2.73	2
M 47	4	3	4	11	3.67	2	3	5	4	3	15	3.75	2	4	5	4	4	17	4.25	3	43	3.91	3
M 48	3	4	4	11	3.67	2	3	2	2	3	10	2.50	2	2	2	2	5	11	2.75	2	32	2.91	2
M 49	2	2	2	6	2.00	1	5	3	3	3	14	3.50	2	4	2	3	4	13	3.25	2	33	3.00	2
M 50	4	4	3	11	3.67	2	2	3	2	4	11	2.75	2	4	4	4	5	17	4.25	3	39	3.55	2
M 51	3	2	3	8	2.67	2	4	4	2	2	12	3.00	2	2	2	3	2	9	2.25	1	29	2.64	2

Apéndice D: Base de datos del cuestionario de preguntas de la variable productividad del personal

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL																				
DIMENSIÓN: DESEMPEÑO						DIMENSIÓN: POTENCIAL HUMANO						DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						ST	PT	RT
P12	P13	P14	S	P	R	P15	P16	P17	S	P	R	P18	P19	P20	S	P	R			
1	2	2	5	1.67	1	1	2	3	6	2.00	1	3	1	1	5	1.67	1	16	1.78	1
3	5	5	13	4.33	3	5	5	2	12	4.00	2	5	4	3	12	4.00	2	37	4.11	3
3	3	4	10	3.33	2	2	4	2	8	2.67	2	3	2	4	9	3.00	2	27	3.00	2
3	5	4	12	4.00	2	4	3	5	12	4.00	2	4	5	3	12	4.00	2	36	4.00	3
2	5	4	11	3.67	2	4	2	5	11	3.67	2	3	4	3	10	3.33	2	32	3.56	2
4	4	2	10	3.33	2	2	4	2	8	2.67	2	2	2	4	8	2.67	2	26	2.89	2
4	5	5	14	4.67	3	4	2	2	8	2.67	2	4	4	1	9	3.00	2	31	3.44	2
4	2	3	9	3.00	2	1	2	1	4	1.33	1	2	2	2	6	2.00	1	19	2.11	1
3	2	3	8	2.67	2	4	5	3	12	4.00	2	2	3	2	7	2.33	1	27	3.00	2
4	3	3	10	3.33	2	4	3	4	11	3.67	2	2	2	2	6	2.00	1	27	3.00	2
4	3	5	12	4.00	2	4	3	5	12	4.00	2	3	5	5	13	4.33	3	37	4.11	3
2	2	3	7	2.33	1	3	4	4	11	3.67	2	2	2	2	6	2.00	1	24	2.67	2
4	4	2	10	3.33	2	2	2	3	7	2.33	1	3	4	3	10	3.33	2	27	3.00	2
4	1	5	10	3.33	2	4	1	3	8	2.67	2	2	5	5	12	4.00	2	30	3.33	2
4	1	2	7	2.33	1	2	4	2	8	2.67	2	2	1	4	7	2.33	1	22	2.44	2
3	2	2	7	2.33	1	3	3	4	10	3.33	2	4	3	3	10	3.33	2	27	3.00	2
2	4	4	10	3.33	2	4	4	4	12	4.00	2	4	3	4	11	3.67	2	33	3.67	3
2	2	1	5	1.67	1	2	1	1	4	1.33	1	2	2	2	6	2.00	1	15	1.67	1
5	5	4	14	4.67	3	3	4	2	9	3.00	2	5	3	4	12	4.00	2	35	3.89	3
3	2	4	9	3.00	2	4	2	3	9	3.00	2	2	4	2	8	2.67	2	26	2.89	2
3	5	4	12	4.00	2	4	3	5	12	4.00	2	3	5	3	11	3.67	2	35	3.89	3
4	3	5	12	4.00	2	5	3	2	10	3.33	2	4	4	4	12	4.00	2	34	3.78	3
2	3	2	7	2.33	1	2	2	3	7	2.33	1	3	4	3	10	3.33	2	24	2.67	2
2	4	1	7	2.33	1	5	2	2	9	3.00	2	5	2	5	12	4.00	2	28	3.11	2
2	1	3	6	2.00	1	2	2	2	6	2.00	1	2	1	2	5	1.67	1	17	1.89	1
5	4	2	11	3.67	2	5	2	2	9	3.00	2	2	4	3	9	3.00	2	29	3.22	2
3	3	4	10	3.33	2	2	4	2	8	2.67	2	2	3	4	9	3.00	2	27	3.00	2

1	2	3	6	2.00	1	3	1	3	7	2.33	1	2	2	2	6	2.00	1	19	2.11	1
3	4	2	9	3.00	2	4	4	5	13	4.33	3	5	4	2	11	3.67	2	33	3.67	3
2	2	4	8	2.67	2	2	4	2	8	2.67	2	2	4	2	8	2.67	2	24	2.67	2
3	5	3	11	3.67	2	3	3	5	11	3.67	2	3	5	4	12	4.00	2	34	3.78	3
3	4	5	12	4.00	2	4	2	2	8	2.67	2	3	3	3	9	3.00	2	29	3.22	2
3	2	4	9	3.00	2	2	4	3	9	3.00	2	4	4	3	11	3.67	2	29	3.22	2
5	1	2	8	2.67	2	5	5	3	13	4.33	3	1	5	2	8	2.67	2	29	3.22	2
4	4	1	9	3.00	2	4	3	3	10	3.33	2	2	4	4	10	3.33	2	29	3.22	2
3	3	4	10	3.33	2	4	3	5	12	4.00	2	5	2	3	10	3.33	2	32	3.56	2
3	4	4	11	3.67	2	3	5	5	13	4.33	3	2	4	3	9	3.00	2	33	3.67	3
2	3	2	7	2.33	1	5	3	2	10	3.33	2	5	4	4	13	4.33	3	30	3.33	2
2	2	4	8	2.67	2	5	3	2	10	3.33	2	2	3	3	8	2.67	2	26	2.89	2
5	2	3	10	3.33	2	5	5	3	13	4.33	3	4	5	3	12	4.00	2	35	3.89	3
3	4	2	9	3.00	2	2	4	3	9	3.00	2	2	4	3	9	3.00	2	27	3.00	2
3	4	3	10	3.33	2	5	5	3	13	4.33	3	5	4	5	14	4.67	3	37	4.11	3
3	3	2	8	2.67	2	4	5	4	13	4.33	3	3	2	4	9	3.00	2	30	3.33	2
4	3	3	10	3.33	2	3	2	4	9	3.00	2	4	3	2	9	3.00	2	28	3.11	2
2	3	1	6	2.00	1	1	4	5	10	3.33	2	3	1	1	5	1.67	1	21	2.33	2
1	2	4	7	2.33	1	2	1	3	6	2.00	1	2	1	4	7	2.33	1	20	2.22	1
4	3	5	12	4.00	2	4	3	4	11	3.67	2	5	3	3	11	3.67	2	34	3.78	3
3	3	4	10	3.33	2	3	4	2	9	3.00	2	5	2	3	10	3.33	2	29	3.22	2
4	5	5	14	4.67	3	4	4	2	10	3.33	2	2	3	5	10	3.33	2	34	3.78	3
5	5	5	15	5.00	3	4	3	4	11	3.67	2	2	5	2	9	3.00	2	35	3.89	3
5	2	2	9	3.00	2	4	2	3	9	3.00	2	5	2	2	9	3.00	2	27	3.00	2

Apéndice E: Confiabilidad del cuestionario de preguntas de la variable capital intelectual

Cálculo del alfa de Cronbach

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa >0,9	Excelente
Coeficiente alfa >0,8	Bueno
Coeficiente alfa >0,7	Aceptable
Coeficiente alfa >0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa >0,5	Inaceptable

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{11}{11-1} * \left(1 - \frac{14.12}{44.31} \right) \equiv 0.75 \equiv \textit{acceptable}$$

Apéndice F: Confiabilidad del cuestionario de preguntas de la variable productividad del personal

Cálculo del alfa de Cronbach

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa >0,9	Excelente
Coeficiente alfa >0,8	Bueno
Coeficiente alfa >0,7	Aceptable
Coeficiente alfa >0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa >0,5	Inaceptable

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{9}{9-1} * \left(1 - \frac{12.62}{31.65} \right) \equiv 0.77 \equiv \textit{acceptable}$$

Apéndice G: Evidencia fotográfica de la aplicación de los instrumentos









Capital Intelectual en la Productividad del Personal en la Capitanía de Puerto de Puerto Maldonado, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	ojs.uac.edu.co Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
6	www.scielo.org.co Fuente de Internet	2%
7	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	

		1%
10	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	1%
12	base.mforos.com Fuente de Internet	1%
13	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
14	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

