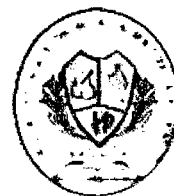
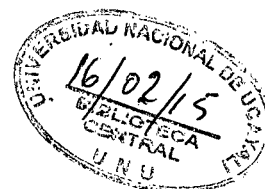




UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS



EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA COMPETITIVIDAD DEL
GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI, EN EL AÑO 2012

PARA OPTAR EL TITULO DE:
LICENCIADO DE ADMINISTRACION

AUTOR:

Bach. FIGUEROA GARCIA AUGUSTO

ASESOR:

Mg. PEDRO JULIAN ORMEÑO CARMONA

PUCALLPA – PERÚ

2014



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las.....^{14:00} del día Viernes 28 de Noviembre del dos mil catorce, en los ambientes del Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en el artículo 37 del Reglamento General de Grados y Títulos, se reunió el jurado integrado por Dr. Elías Moreno Moreno (Presidente), Dr. Limber Pinchi Fasanando (Miembro) y Lic. Mag. Jonel Raúl Manzano Mejía (Miembro).

Se realizó la exposición de la tesis titulada "El Capital Intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012", presentada por la bachiller en Ciencias Administrativas Augusto Figueroa Garcia para optar el Título de Licenciado en Administración y teniéndose en cuenta:

Exposición resumida del tema de investigación con ayuda audiovisual	Presentación y análisis de los hallazgos más importantes del trabajo	Conclusiones y recomendaciones	Formulación y absolución de preguntas formuladas por el jurado evaluador
16	16	16	16

Según el artículo 44 del Reglamento General de Grados y Títulos, la bachiller obtuvo la calificación final de.....^{APROBADO}.....

.....
Dr. ELIAS MORENO MORENO
(PRESIDENTE)

.....
Dr. LIMBER PINCHI FASANANDO
(MIEMBRO)

.....
Lic. Mag. JONEL R. MANZANO MEJIA
(MIEMBRO)

.....
Abog. Mg. EDGAR GUIZADO MOSCOSO
SECRETARIO ACADÉMICO



Cc.
 Archivo
 Interesados

DEDICATORIA

Un especial reconocimiento y recuerdo a mis queridos padres, esposa e hijos, quienes con su esfuerzo, apoyo y empeño me dieron lo mejor para la culminación de mi carrera profesional.

RESUMEN

Con el objetivo de determinar la posible relación del capital intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, se utilizó el tipo de estudio descriptivo-básica, con un diseño no experimental de una población constituida de 208 trabajadores de las provincias de Coronel Portillo, Padre Abad, Atalaya y Purús, donde se consideró una población muestral del total de la población establecidas por muestreo aleatorio por conveniencia y con método de investigación inductivo, de enfoque cuantitativo. Se aplicó una encuesta para identificar, determinar y establecer el nivel del capital intelectual y la competitividad que demuestra este gobierno regional. Y se encontró que: existe un nivel aceptable en las dimensiones humanas, estructurales y relacionales; como en estructura empresarial, resultados económicos, gobierno, situaciones de las personas, dotación de infraestructura e innovación-ciencia y tecnología. Existe diferencias significativas entre las puntuaciones de pruebas estadísticas inferenciales analizadas a través de programas. Habiéndose determinado el nivel aceptado en capital intelectual y la competitividad.

Palabras claves: Capital intelectual, competitividad y gobierno

ABSTRACT

With the aim to determine the possible relationship of intellectual capital in the competitiveness of the Regional Government of Ucayali, it was used the type of basic descriptive research with a non-experimental design of an established population of 208 workers in the provinces of Coronel Portillo Padre, Abad, Atalaya and Purús, where it was considered a sample of the population total population established by random sampling by convenience and inductive method of research, quantitative approach. A survey was applied to identify, determine, and set the level of intellectual capital and competitiveness that this regional Government show. And it was found that: there is an acceptable level in human dimensions, structural and relational relations; as in corporate structure, economic performance, Government people, provision of business infrastructure, economic performance, Government, persons, provision of infrastructure and innovation-science and technology situations. There is a significant difference between scores of inferential statistical tests analyzed through programs. It having been determined the level accepted in intellectual capital and competitiveness.

Key words: Intellectual Capital, competitiveness, and Government.

INTRODUCCIÓN

Hace casi cuatro décadas, Bell (1973) constataba, por una parte, la evolución de la sociedad basada en la agricultura hacia la sociedad industrial, y por otra, la transformación de ésta última en la sociedad post-modernidad. Mientras que en la economía agrícola el recurso principal era la tierra y en la economía industrial fue el capital físico, actualmente, el conocimiento se ha convertido en el recurso estratégico por excelencia. Este planteamiento deriva de la aportación precursora de Marshall (1890) sobre aquél como cuarto factor o agente de producción así como de las contribuciones que le siguieron gracias a las ideas de Drucker (1965) y Machlup (1980) (citado por Bueno, Salmador y Merino; 2008), entre otros.

En consecuencia, la llegada de la sociedad de la información y su evolución hacia la del conocimiento ha situado a los recursos intangibles basados en conocimiento en una de las fuentes principales de creación de ventaja competitiva sostenible de la empresa y de generación de valor y desempeño futuro de las organizaciones (Amir y Lev, 1996; Aboody y Lev, 1998; Edvinsson, 1997; Hendrick, 1961; Lev, 1989, 2001) (citado por Bueno, Salmador y Merino; 2008) como es el caso del Gobierno Regional de Ucayali, donde existe problemas de orden relacional, estructural y humano.

En este contexto surge el concepto del capital intelectual, como perspectiva estratégica de la “cuenta y razón” de los intangibles de la organización (Bueno, 2002). Desde la emergencia del citado concepto, son varios los esfuerzos vinculados que se han venido llevando a cabo por la comunidad académica y empresarial con objeto de evaluar, desde una perspectiva estática, y dirigir, desde una perspectiva dinámica, el conocimiento relevante desde el punto de vista estratégico para una organización tanto en su dimensión de presente como de futuro. El presente trabajo realiza una revisión del estado de la situación con objeto de sintetizar algunos de los principales desarrollos acometidos y poner en relieve futuros retos y líneas de investigación,

donde el carácter competitivo de las personas que dirigen la administración del gobierno regional.

Se pone especial énfasis en el Modelo Intellectus y en su contraste y aplicación en diversas organizaciones en España.

El término competitividad en la actualidad se aplica a una empresa, a un sector económico o a un país. En este caso se aplica dentro del marco de la administración del Gobierno Regional de Ucayali. Aunque la idea general de este concepto es similar entre los analíticos del tema, no es tan fácil encontrar un acuerdo absoluto en cuanto a su definición. De hecho, se reconoce que su significado puede ser diferente cuando se habla de una empresa, una nación o también de acuerdo con la especialidad o enfoque que lo defina. La competitividad a nivel gerencial esa debe ser tomada como el centro del análisis de la competitividad en las diferentes dimensiones como: estructural empresarial, resultados económicos, gobierno, situación de las personas, dotación de infraestructura e innovación, ciencia y tecnología.

Uno de los hechos que más ha dificultado la comprensión del entorno gubernamental, es la creciente globalización de la economía y de los mercados que lleva a pensar inmediatamente en la competitividad de los gobiernos regionales a invertir los presupuestos asignados, para el desarrollo de las sociedades de la Región. En un ambiente de mercados cada vez más integrados en los que la competencia se globaliza a ritmos acelerados, la competitividad se constituye como el principal concepto manejado por los representantes de la administración regional.

ÍNDICE

	Pág.
CAPITULO I	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Formulación del problema	14
1.2 Justificación	21
1.3 Objetivos de la investigación	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivos específicos	23
1.4. Hipótesis, variable operacionalización de variable	23
1.4.1. Hipótesis general	23
1.4.2. Operacionalización de variable	24
1.4.2.1. Definición conceptual	24
1.4.2.2. Definición operacional	25
CAPITULO II	
2. MARCO TEÓRICO	27
2.1 Antecedente de la investigación	27
2.1.1 Capital Intelectual	27
2.1.2 Competitividad	32
2.2 Bases Teóricas	35
2.2.1 Capital intelectual	35
2.2.1.1 Elementos del Capital Intelectual	47
2.2.1.2 Clasificación del Capital Intelectual	49
2.2.1.3 Modelos de valoración del capital intelectual	51
2.2.1.4 Dimensiones del Capital Intelectual	53
2.2.2 Capital Estructural	54
2.2.3 Capital Relacional	55
2.2.4 Capital Humano	57

2.3 La competitividad	59
2.3.1 Teoría de la Ventaja Competitiva	62
2.3.2 Modelos Teóricos de Competitividad	63
CAPITULO III	
3. METODOLOGIA	75
3.1 Método de la Investigación	75
3.2 Tipo de Estudio	75
3.3 Diseño de la Investigación	75
3.4 Población y Muestra	76
3.4.1 Población	76
3.4.2 Muestra	77
3.5 Procesamiento para recolección de datos	77
3.5.1 Técnica	77
3.5.2 Instrumentos	77
3.6 Procesamiento de recolección de datos	77
3.7 Tratamientos de datos	78
CAPITULO IV	
4. RESULTADOS Y DISCUSION	79
4.1 Análisis e interpretación de los datos capital intelectual	79
4.2 Análisis e interpretación de los datos de competitividad	85
4.3 Análisis de varianza y prueba de hipótesis	98
CAPITULO V	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
5.1 Conclusiones	101
5.2 Recomendaciones	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104

ANEXOS	123
Matriz de consistencia	124
Operacionalización de las variables	126
Cuestionario	130
Fotos	145

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Clasificación del capital intelectual	50
Cuadro N° 2. Modelos globales e individuales	52
Cuadro N° 3 Dimensiones de capital intelectual	53
Cuadro N° 4. Estadística de selección de la población	76
Cuadro N° 5. Estadística de capital humano	79
Cuadro N° 6. Estadística de capital estructural	81
Cuadro N° 7. Estadística de capital relacional	83
Cuadro N° 8. Estadística de dimensión estructural empresarial	85
Cuadro N° 9. Estadística de dimensión resultados económicos	87
Cuadro N° 10. Estadística de dimensión gobierno	89
Cuadro N° 11. Estadística de dimensión situación de las personas	91
Cuadro N° 12. Estadística de dimensión dotación de infraestructura	94
Cuadro N° 13. Estadística de dimensión innovación ciencia y tecnología	96
Cuadro N° 14. Análisis de capital intelectual	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Modelo del BSC	36
Figura N° 02. Modelo Western Ontario	37
Figura N° 03. Modelo Saint Onge del Canadian Imperial Bank	38
Figura N° 04. Factores que actúan sobre el rendimiento de la inversión en Capital humano	39
Figura N° 05. Navigator Skandia de capital intelectual	39
Figura N° 06. Modelo de capital intelectual de Brooking	41
Figura N° 07. Modelo de capital intelectual de Sveiby	41
Figura N° 08. Balance invisible de Sveiby	42
Figura N° 09. Modelo Intellect de capital intelectual	43
Figura N° 10. Modelo Nova	45
Figura N° 11. Organización del modelo Intellectus	46
Figura N° 12. Elementos del capital Intelectual	49
Figura N° 13. La interrelación entre medidas de competitividad	64
Figura N° 14. Modelo de análisis de la competitividad	66
Figura N° 15. La fórmula de la competitividad mundial	68
Figura N° 16. La competitividad de la empresa	69
Figura N° 17. Componentes de la competitividad intrínseca de la empresa	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01. Dimensión del capital humano	81
Gráfico N° 02. Dimensión del capital estructural	83
Gráfico N° 03. Dimensión del capital relacional	85
Gráfico N° 04. Dimensión estructura empresarial	87
Gráfico N° 05. Dimensión resultado económico	89
Gráfico N° 06. Dimensión gobierno	91
Gráfico N° 07. Dimensión de la situación de las personas	93
Gráfico N° 08. Dimensión dotación de infraestructura	95
Gráfico N° 09. Dimensión innovación ciencia y tecnología	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Intelect: Elementos del capital intelectual	43
Tabla N° 02. Organización del modelo Intellectus (II)	47
Tabla N° 03. Dimensiones de la competitividad	71
Tabla N° 04. Resumen estadístico de análisis de varianza	99

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema

La empresa de hoy no es la misma que la de ayer, cotidianamente surgen cambios en el mundo que influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componentes de ésta deben moldearse para ajustarse de forma óptima a estos acontecimientos. Tradicionalmente se consideraba que la empresa debía estar conformada por los recursos humanos, financieros y materiales; sin embargo en este momento a pesar de que se continúan integrando las empresas con estos tres elementos, se requiere además, se utilice el conocimiento, las habilidades y actitudes de las personas que harán posible que los recursos humanos sean pro-activos; es decir que tengan iniciativa para que sean capaces de realizar las actividades inherentes a su puesto con independencia; tomando las decisiones necesarias y correctas para el buen funcionamiento de la empresa y con esto se pueda lograr no sólo el crecimiento económico sino también el desarrollo humano de los integrantes de las compañías.

Bajo esta perspectiva, se considera al trabajador como el poseedor de los conocimientos, habilidades, actitudes, y destrezas (capital humano) así como de aquellos conocimientos desarrollados y explicitados (toda información que permanece cuando los empleados se han ido a casa como son las bases de datos, etc.) por las organizaciones (capital estructural) siendo que ambos tipos de capital conforman al capital intelectual, por lo que es a éste elemento a quien debe dársele real importancia a tal grado que se considere al recurso humano capaz de valerse por sí mismo y que el trabajador ceda lo mejor de sí a su labor, generando una satisfacción personal, grupal y en consecuencia considerarlo

como una herramienta estratégica (de competitividad) necesaria para enfrentar los nuevos desafíos del entorno.

Por lo que, al momento de visualizar las regiones que conforman nuestro país, se percibe en ellas un rezago industrial ya que carecen de un modelo de desarrollo exitoso, puesto que carecen de aquellos procesos para obtener habilidades y competitividad global; en virtud de que muchas empresas del país han estado muy vinculadas al sistema político peruano predominante reflejando la inexistencia de algún modelo idóneo que incorpore el conocimiento, las capacidades y habilidades de los recursos humanos con relación a la productividad, sabiendo que para las empresas más competitivas a escala mundial los activos más valiosos y productivos son las personas.

La misma situación se percibe en el sector empresarial de la Región Ucayali ya que el fenómeno de la globalización hace imposible que la mayoría de las empresas interactúen con compañías de otras regiones de manera congruente con el entorno, manteniendo su visión reduccionista, por lo que éstas han olvidando que al mejorar su producción lograrán trabajar de manera eficaz en el cumplimiento de los objetivos previstos en la etapa de la planeación.

La Región Ucayali, según la información obtenida en el INEI, se ubica en una de las ciudades más pobres en el contexto nacional por el alto grado de marginación que cada día pospone el desarrollo de las regiones del país, particularmente las de la amazonia peruana. En estas regiones, que se localizan en el oriente del país donde se refleja la falta de oportunidades para acceder a los servicios básicos de educación y salud, a su vez, las condiciones de vivienda son precarias, por la falta de la presencia del estado en gran parte de todo este enorme territorio.

El sector agropecuario (principalmente el maderero y su proceso es altamente extractivo primario) es una de las principales fuentes de ocupación, por lo que es necesario elevar las oportunidades de la población para obtener una mejor calidad de vida no sólo en el sector agropecuario sino que los habitantes de las regiones puedan estar inmersos en el sector secundario o terciario.

Adicionalmente, puede decirse que la población de la región se encuentra inmersa en la enorme desigualdad regional y en la pobreza así como en la falta de acceso a la educación y a la capacitación de calidad, aspectos que son necesarios superar para orientar a los recursos humanos hacia la formación y actualización del capital intelectual de las empresas e instituciones.

También se debe reconocer que en la región la mayoría de las empresas no son competitivas considerando que los volúmenes de producción son insuficientes para conseguir su exportación, en virtud de que únicamente se destina la producción de su principal actividad a las zonas de mayor desarrollo del país como Lima o en ocasiones al mercado nacional, sin haberle dado valor agregado. En consecuencia las empresas necesitan mejorar y para lograrlo se deben realizar diversos estudios de calidad, de producción, de costos, de precio, de estructura organizacional y sobre todo planes de negocio, etc., pero al trabajador todavía no se le ha considerado como una parte integral de la empresa y de las instituciones, por lo que esta investigación pretende determinar la relación que existe entre el capital intelectual y la competitividad de la administración regional de la región Ucayali. Igualmente debe existir un cambio, profundo de transformación, reinención, en las principales actividades como: educación, salud, infraestructura y seguridad; y no solamente en los administradores sino también de la totalidad de los empleados debiendo ser rápido y agradable; para lo cual se deben aplicar los recursos materiales y financieros necesarios para que sus integrantes a través de programas y proyectos enfocados al uso de nuevas tecnologías, competencias y habilidades

logren incrementar su capacidad de producción; beneficiando a la organización y en consecuencia a la región y las regiones del Estado Peruano.

No existen estudios acerca del capital intelectual y la competitividad; según la información existente en las universidades de la región, motivos por los cuales se pone de relieve la urgente necesidad de instrumentar estrategias eficaces para impulsar el aprendizaje de por vida para todos, de fortalecer la capacidad de adaptación, de adquirir nuevas habilidades y competencias; destacando la importancia del aprendizaje de por vida como factor determinante del crecimiento a largo plazo en un modelo de economía del conocimiento. Así, tal necesidad se reconoce de manera abierta en diversos ámbitos (públicos y privados), pero no se actúa para atenderla; mientras tanto, muchas organizaciones y países siguen resistiendo apenas las marejadas de la agresiva competencia de los mercados mundiales, y nos hemos acostumbrado a sobrevivir a la deriva.

La región Ucayali, tiene una extensión territorial de 102,410.55 Km² equivalente al 7.97% del territorio nacional, de clima cálido y húmedo con abundantes precipitaciones pluviales, con 460,557 habitantes equivalente a 4.5 hab/Km² al 2003, dividida en 4 provincias Coronel Portillo, Atalaya, Padre Abad y Purús. Gran riqueza forestal el 85% de su territorio tiene esa aptitud, 360,564 has. de suelos aluviales aptas para la agricultura de corto período de vegetación, la cuenca hidrográfica del Ucayali tiene 502 ríos y es formador del Amazonas, hidrovía que une al Océano Atlántico, presencia de más de 377 especies de peces, de los cuales 61 son aptas para el consumo humano, ubicación de entronque con la Amazonía y ruta natural bioceánica y de menor inversión para la integración con el Brasil; reservas de gas, petróleo, minerales, comunidades nativas, diversidad de plantas medicinales, hermosos paisajes, gran biodiversidad, gente cariñosa; etc., etc.

Recursos naturales, con ventajas comparativas que no han permitido que Ucayali tenga presencia en el desarrollo del país, su aporte al PBI menos del 1%, el nivel de pobreza del 70.5% y sus exportaciones significan muy poco. Ante esta situación nos preguntamos: ¿Qué estamos haciendo mal?, ¿Qué falta para desarrollar nuestra economía regional?, ¿Qué debemos hacer?

Interrogantes hechas antes de elaborar el Plan de Competitividad de la Región Ucayali, como pasar de nuestras ventajas comparativas a tener ventajas competitivas; ¿quiénes van a competir? Algunas respuestas se han identificado con la participación de diversas instituciones públicas y privadas en la elaboración del Plan; en el que se ha fijado como objetivo general, contar con empresas en la región Ucayali que sean cada vez más competitivas; y como objetivos específicos: (i) crear el entorno adecuado para promover el aumento de la competitividad en las empresas de la región; (ii) crear el entorno adecuado para atraer empresas competitivas a la región.

Para logra los objetivos se han priorizado tres áreas: Infraestructura, Cadenas Productivas, Marco Jurídico e Ilegalidad; que impulsarán la competitividad regional. En el proceso de planeamiento se habían identificado doce áreas: capital, tecnología, servicios logísticos, imperfecciones del mercado laboral, reglas de juego, costos administrativos, seguridad ciudadana y la unión de ilegalidad a marco jurídico; para cada una se han identificado objetivos, actividades, indicadores, plazos y responsables de su ejecución.

El área de infraestructura ha determinado cinco objetivos principales: (i) Habilitación para el comercio internacional del Eje Multimodal Amazonas Centro (IIRSA) dentro de la región Ucayali; (ii) Mejoramiento de la red vial secundaria para la efectiva integración regional; (iii) Mejoramiento y creación de centros de servicios; (iv) Ampliación de la red eléctrica convencional y no convencional de la región; (v) Promover la concesión de los servicios públicos.

El área de cadenas productivas, tiene dos objetivos principales: (i) Reforzar las cadenas productivas de la zona; (ii) Fortalecimiento de la cadena productiva del sector forestal.

El área del marco jurídico e ilegalidad, ha determinado tres objetivos principales: (i) Exigir en nombre de la ciudadanía el cumplimiento de las normas legales; (ii) Simplificar los trámites administrativos para la instalación y funcionamiento de las empresas en la región; (iii) Gestionar la desconcentración efectiva de las instituciones y organismos reguladores del mercado.

El Gobierno Regional de Ucayali impulsará la competitividad, enmarcada en la visión regional mediante la ejecución del Plan de Desarrollo Regional Concertado, los Presupuesto Participativo, el Programa de Promoción de Inversiones y Exportaciones, en los instrumentos de gestión sectoriales.

El Plan, es un documento dinámico que anualmente será revisado y actualizado de acuerdo a las metas alcanzadas y prioridades que se identifiquen. Plan de competitividad del gobierno regional de Ucayali.- El objetivo de la elaboración del Plan de Competitividad de la Región Ucayali, es presentarles a los agentes económicos los compromisos que distintos actores involucrados asumen con la finalidad de promover una mejora en la competitividad de las empresas establecidas en la región. Ello no sólo beneficiaría a las empresas existentes en la región sino que además sería un incentivo para atraer nuevas inversiones, generar más empleo y, en resumen, facilitar el desarrollo económico regional. En este sentido, el Plan de Competitividad elaborado incluye las actividades, plazos y compromisos que cada agente económico realizará para alcanzar el objetivo de aumentar sostenidamente la competitividad de las empresas. Dado lo progresivo y complejo del Plan de Competitividad, inicialmente será liderado por el Gobierno Regional de Ucayali, por lo que asume la mayoría de las responsabilidades. La ejecución del Plan de Desarrollo Regional Concertado, el Presupuesto Participativo, el Programa de Inversiones,

el Programa de Promoción de Inversiones y Exportaciones, y otros instrumentos de gestión que maneja se orientarán a fomentar la competitividad regional, enmarcada en la visión regional.

Visión del gobierno Regional de Ucayali: "Ucayali como Región segura, su población saludable, educada y capacitada para acceder a empleos dignos; que practica la interculturalidad, los valores, la justicia y la equidad de género. Sus autoridades ejecutan el Plan de Desarrollo Regional Concertado con participación activa de la población. Cuenta con marco jurídico-tributario e infraestructura económica para la promoción de la inversión pública y privada, sobre los ejes de desarrollo identificados con ventajas competitivas, destacando la participación de las PYMES, logrando una economía regional articulada a mercados interregionales e internacionales; en armonía con la conservación del medio ambiente y el manejo racional de los recursos naturales".

Formulación del problema

¿Cuál es el nivel del capital intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?

Por todo lo anterior, se plantea las siguientes preguntas específicas que guiará a la investigación:

1. ¿Cuál es el nivel de relación del capital intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?
2. ¿Cuál es el nivel de relación del capital humano y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?
3. ¿Cuál es el nivel de relación del capital estructural y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?
4. ¿Cuál es el nivel de relación del capital relacional y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?
5. ¿Cuál es el nivel de competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?

1.2 Justificación

Uno de los aspectos fundamentales dentro del desarrollo de los conocimientos actuales en el mundo y a nivel nacional es el capital intelectual; lo cual es utilizado en las grandes gerencias administrativas y el logro de los objetivos estratégicos se debe al esfuerzo que emplea los diferentes gobiernos regionales en el país.

Las fortalezas de los gobiernos regionales están enfocadas en su flexibilidad para adecuarse al cambio. Esta flexibilidad a su vez se basa en la capacidad de aprovechar las redes de información, tomar decisiones oportunas y hacer un uso inteligente de la tecnología y la innovación. Como en cualquier otro gobierno, la clave está en satisfacer la demanda con nuevos proyectos y servicios, hacer un uso eficiente de recursos y reducir los costos. Esto se logra con el desarrollo del capital intelectual, como la combinación y gestión particular que gobierno lo hace de sus recursos, tangibles e intangibles, y que le permiten competir en el frente a otros gestores regionales de manera sostenible. Por lo tanto; el capital humano es un elemento generador de ideas y la fuerza detrás de su implementación.

Es así; una de las debilidades de los gobiernos regionales; en especial de Ucayali, han tenido debilidades en lograr los objetivos estratégicos planificados y utilizar los diferentes fuentes o recursos asignados tanto del gobierno central o los propios recursos que posee; esta se debe a la falta de un capital intelectual y tener una competitividad nacional y regionales.

A medida que las empresas se vuelven más dependientes de su conocimiento interno para triunfar y crecer, su valor pasa de los activos físicos a los activos intangibles del conocimiento. Es así como el capital intelectual pasa a ser un factor de gran importancia estratégica para la empresa, y es por ello que, en los últimos años, ha sido muy estudiado por diferentes investigadores y, su medición, ha generado diversos métodos para su valuación. Este hecho radica en la

existencia de un entorno competitivo entre las organizaciones, lo cual demanda una gestión de este activo intangible, diferente de la gestión tradicional de los activos tangibles.

Por estas razones la investigación se justifica de manera científica, de acuerdo a las investigaciones de Tayles et al. (2007) y Wann-Yih et al. (2008) demuestran que el capital intelectual (sea conocimiento certificado, experiencia, capacidad profesional, buenas relaciones o la capacidad tecnológica) es la mayor fuente de ventajas competitivas. El conocimiento corporativo se sustenta en la dirección estratégica, los factores de riesgo, la experiencia, la integridad y las cualidades gerenciales (Eccles et al., 2001; Tayles et al., 2007) citado por Ugalde (2013). El reto de las empresas es convertir su capital relacional y humano en capital estructural (Martínez, 2003)

Los países en desarrollo centran su atención en tres elementos claves: la tecnología, el conocimiento y el capital (Maher, 2010). Estos elementos surgen de la combinación de recursos físicos y recursos humanos e intangibles que deben ser apropiadamente gestionados para agregar valor a las empresas. Por lo tanto; el capital intelectual se define como el recurso intangible y estratégico que genera valor a la organización (Diez et al., 2010; Martín de Castro y García, 2003; Ordóñez, 2004; Skandia, 1995; Steward, 1997) citado por Ugalde (2013).

Por medio de esta investigación se reforzarán los conocimientos sobre el tema de Capital Intelectual y la misma servirá como medio de orientación para investigaciones futuras, también como medio de información para las organizaciones en cuanto a medición, evaluación, y uso de manera eficiente del Capital Intelectual dentro de las mismas.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel del capital intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel del capital intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

Describir el nivel del capital humano en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

Identificar el nivel del capital estructural en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

Identificar el nivel del capital relacional intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

Identificar el nivel de competitividad con la dimensión estructural del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

Identificar el nivel de competitividad con la dimensión de resultados económicos del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

1.4. Hipótesis, variable y operacionalización de variable

1.4.1. Hipótesis general

H₁: El nivel del capital intelectual es aceptable y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

H₀: El nivel del capital intelectual no es aceptable y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

1.4.2. Operacionalización de variable

1.4.2.1. Definición conceptual

Variable 1: Capital intelectual.

Es el conjunto de elementos intangibles que potencian sustancialmente la capacidad que tiene la organización para generar beneficios en el presente y, lo que es más importante, en el futuro (Unión Fenosa; 1999)

Variable 2: Competitividad

Es el resultado del entretrejido de una serie de factores económicos, geográficos, sociales y políticos que conforman la base estructural del desarrollo de una nación (Araoz; 1998)

1.4.2.2. Definición operacional

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Capital intelectual	Capital humano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos / Educación / Desarrollo profesional. 2. Habilidades. 3. Permanencia. 4. Formación. 5. Experiencia. 6. Creatividad. 7. Motivación.
	Capital estructural	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencias en T.I.C. 2. Modos de conservar conocimientos. 3. Cultura. 4. Valores. 5. Estructura. 6. Sistemas. 7. Procesos. 8. Innovación. 9. Investigación. 10. Desarrollo.
	Capital relacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clientes. 2. Proveedores. 3. Alianzas. 4. Reputación.
VARIABLE 2 La competitividad	Dimensión estructural empresarial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Productividad 2. Calidad 3. Liderazgo 4. Sostenibilidad 5. Inversión
	Dimensión resultados económicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejoramiento de actividades económicas 2. Uso razonable 3. Protección de recursos 4. Alianzas estratégicas 5. Inversión
	Dimensión gobierno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de competencia 2. Ejecución de proyectos. 3. Participación 4. Transparencia. 5. Apoyo por la seguridad 6. Políticas
	Dimensión situación de	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de percepción educativa y salud

	las personas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Uso de TICs 3. Incremento profesional 4. Capacitación y entrenamiento 5. Participación profesional
	Dimensión dotación de infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de inversión. 2. Satisfacción de inversiones 3. Calidad. 4. Confort 5. Inversión financiera
	Dimensión Innovación, Ciencia y Tecnología	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de inversiones 2. Nivel de innovación, ciencia y tecnología 3. Inversiones 4. Alianzas estratégicas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Para la realización de la presente investigación, fue preciso la revisión de material bibliográfico y hemerográfico de publicaciones relacionadas con el tema de estudio. Para tal fin se llevó a cabo una revisión de lo siguiente:

2.1.1. Capital intelectual

Alama (2008). En una investigación denominada "capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España". Concluye: "En tercer lugar, el ámbito de aplicación del estudio se concretó en un solo sector industrial, el de las empresas de servicios profesionales".

Balague, Rivero y Vega, (2008). En una investigación denominada "La medición del capital intelectual en las universidades. Un modelo para potenciar su aportación a la sociedad". Concluye: "todos los miembros de la organización deben estar comprometidos e imbuidos en la implementación del sistema del capital humano".

Bedodo y Giglio (2006). En una investigación denominada "motivación laboral y compensaciones; una investigación de orientación teórica" concluye: "Uno de los indicadores más significantes de la variable capital intelectual en la dimensión del capital humano, fue la capacitación ya que ésta puede facilitarle al trabajador un mejor desarrollo profesional; provocando que el desempeño de las actividades además de que se aprenda a través de la experiencia se consoliden con cursos, talleres, etc., que en algunas ocasiones evitarían que la pérdida monetaria sea mayor a la esperada".

Castellanos y Castellanos (2010). En una investigación denominada "desarrollo del capital humano" concluye: "El capital humano se entiende como un factor clave para explicar el desarrollo económico y social de los países. Puede referirse como a las cualidades y características de las personas de una organización, o sea, sus aspectos intangibles, por ejemplo, la formación, educación, escolarización, el conocimiento, salud, condiciones de vida y trabajo e información".

Da Silva, Rodríguez, Figueroa y Fernández (2008). En una investigación denominada "El capital intelectual en la capacidad de innovación de las empresas del sector de automoción de la euro región Galicia norte de Portugal". concluye: "En el futuro se podría particularizar la investigación sobre la influencia del Capital Intelectual en la Capacidad Innovadora centrándose en las dimensiones tácitas y explícitas del conocimiento más relevantes para el desarrollo y la adopción de innovaciones.

Gonzales y Rodríguez (2010). En una investigación denominada "Modelo de capital humano y sus indicadores" concluye: "la importancia del Capital Intelectual en las organizaciones modernas, ha hecho que se pase de un modelo de desarrollo de la era física a uno de la era del conocimiento, con lo que se deja atrás a los tecnócratas y mecanicistas quienes consideraban el conocimiento como un factor secundario que se veía opacado por las creaciones ingenieriles y pragmáticas de algunas mal llamadas ciencias del saber, cuya tarea consistía en poner en duda la materialización de las grandes obras y proyectos y su surgimiento a través del Capital Intelectual y de la capacidad de manejar, así como la manera de difundir el conocimiento de los empleados en las empresas".

Hernández y Yohannis (2003). En una investigación denominada "Recursos y el capital humano" concluye: "Puede estimarse además, el valor de

la gestión del conocimiento para maximizar la adquisición y desarrollo del conocimiento que necesita la organización para su desempeño exitoso. Del mismo modo, se percibe la gestión de recursos humanos y la gestión de capital humano como elementos esenciales para lograr la participación activa de todos los recursos humanos, así como su importancia para incentivar la motivación, utilización y desarrollo del capital humano de la organización”.

López y Pontet (2007). En una investigación denominada “ventajas competitivas sustentables a través del capital intelectual integrando las complementariedades entre la teoría institucional y la teoría de recursos”. Concluye “El capital humano es quien construye el capital estructural y el capital relacional (Bontis, 1999). El capital estructural es el capital no pensante compuesto por todo lo que queda en la empresa cuando el trabajador abandona su lugar de trabajo (Edvinsson y Malone; 1997), es el conocimiento que permanece en la organización, por lo que éste es un recurso de la empresa (Roos et al., 1997). Está determinado por la información tacita y explicita como las normas, programas, bases de datos, patentes, métodos y procedimiento, modelos y manuales, sistemas de dirección y gestión, estructura, propiedades intelectuales, fórmulas, conocimiento tecnológico y científico, procesos, software, licencias, concesiones, secretos de fábrica, conocimiento comercial, franquicias títulos editoriales, cultura, planeación estratégica, etc.”.

Osorio (2008). En una investigación denominada “el capital intelectual en la gestión del conocimiento” concluye: “El capital intelectual es la materia prima fundamental para la gestión del conocimiento y comienza con el reconocimiento de los activos intangibles que hacen que una organización sea eficiente y competitiva”.

Paez (2007). En una investigación denominada “medición del capital intelectual humano” concluye: “Como consecuencia de la alta y compleja competencia que ha traído la economía globalizada, normalmente pueden

encontrarse dos ejecutivos de los niveles estratégicos compitiendo por ver quién obtiene los mejores resultados”

Rodríguez (2007). En una investigación denominada “la gestión del talento humano como fuente generadora de innovación tecnológica. Propuesta metodológica para su aplicación”. concluye: “Gestionar el Talento Humano se ha convertido en la clave para el éxito empresarial, ya que sin él, sería prácticamente imposible enfrentar las exigencias actuales y futuras del mercado, gestionarlo es el reto principal que tienen que afrontar, para ello es necesario incorporar una visión más integradora en la mentalidad de los directivos y trabajadores de las diferentes organizaciones y siempre pensar que las propuestas metodológicas que se utilicen deben implementarse en su totalidad para lograr la sinergia funcional del proceso. Una vez logrado esto lo que resta es dirigir el talento hacia el destino de impacto deseado y con ello se obtendrán los resultados deseados”.

Topete, Bustos y Chávez (2006). En una investigación denominada “Desafíos de la formación del capital intelectual, en las competencias de los directivos de universidades virtuales, basados en la inteligencia colectiva, en la era digital”. concluye: En la formulación del plan estratégico de desarrollo de las organizaciones virtuales es importante considerar los estándares del capital intelectual, en las vertientes de capital humano, capital estructural relacional y organizacional, que suministran información relevante para construir el cuadro integral de mando, y permitan tomar decisiones operativas, tácticas y estratégicas.

Es pertinente hacer alusión al aporte conceptual hecho por el profesor Bueno (2001) quien define el capital intelectual como “el conjunto de capacidades, destrezas y conocimientos de las personas que generan valor ya sea para las comunidades científicas, las universidades, las organizaciones y la

sociedad en general" (p.18). Bueno se refiere a la percepción conceptual de Sveiby (1997), y Stewart (1997) "donde ponen de manifiesto que el capital "invisible" se convierte en riqueza para las empresas y las naciones, viéndose reflejado en dos dimensiones: la estática (valor del intangible en un determinado periodo de tiempo) y la dinámica (acciones basadas en aplicaciones del intelecto, tales como adquirir, aumentar y controlar. Al respecto, Ordoñez (2002), manifiesta que "el Capital Intelectual es un elemento importante para crear una imagen holística de las empresas, es el valor oculto, que con su alta relevancia se reflejara por vía del descubrimiento del Capital Intelectual" (p.10).

El profesor Stewart (1997) hace su aporte teórico en el sentido de asemejar el capital intelectual al juego de valores intangibles que promueven la capacidad orgánica, en el presente y en el futuro. Así también, Stewart (2001) en su artículo "Brain power" (el poder de la mente) resalta elementos tan importantes como las patentes, las habilidades, la información sobre clientes y la experiencia misma, recursos que se constituyen en un activo importante llamado Capital Intelectual; al respecto, el mismo autor explica porque es tan difícil visualizar el capital intelectual en las organizaciones, pues únicamente, resalta las disciplinas que tienen relación con la ciencia y los servicios profesionales. El Profesor Bontis (2000) corrobora como el capital intelectual proporciona una diversidad de valor orgánico en las empresas generadoras de ganancia, y posicionamiento estratégico. Bajo este contexto, se consideran empresas exitosas aquellas que, a manera de cultura corporativa, procuran aumentar el valor de su Capital Intelectual. De acuerdo con los tres autores referenciados, se puede concluir que, el valor del capital intelectual está centrado en aquellos individuos o grupos involucrados en la toma de decisiones del día a día que trabajan para simplificar y mejorar los flujos de datos, información y conocimiento y hacer organizaciones efectivas por medio de innovaciones, gracias a la maximización de rendimientos y la minimización de costos.

Luego de inspeccionar la conceptualización teórica del capital intelectual es pertinente hacer una revisión a los distintos modelos de capital intelectual relacionados con el tema y que sirven de columna vertebral al presente documento. Dichos modelos toman elementos generales, industriales y educativos; hechos que permiten establecer de manera tangencial, el modelo más apropiado para fundamentar algunos indicadores que se pueden presentar en las universidades públicas de Colombia.

2.1.2. Competitividad

Por lo general, el concepto "competitividad" se asocia con el de "competencia", llegando a confundirse en determinado momento, pero Porter (1990), aclara su diferencia al señalar que el segundo es una condición del primero, pues la competitividad es un fenómeno mucho más amplio y complejo, aunque de manera estricta si se trata de competir. En sus propias palabras, la competitividad se puede definir no sólo como una situación de equilibrio en el ámbito económico, sino más bien un perpetuo estado de cambio en el que los países, sistemas, sectores o empresas buscan posicionarse de mejor manera que sus "competidores" en el ámbito económico global (Porter, 1990).

Porter se refiere a competitividad a nivel empresa como la medida en que las empresas logran incrementar su participación en los mercados a partir de desarrollar dos tipos de ventajas que adquieren las empresas en comparación con sus competidores. Una es la ventaja comparativa que básicamente se refiere a la ventaja generada a partir de la dotación de recursos naturales, mano de obra barata, y a condiciones climatológicas. La otra ventaja es la competitiva, que para él es la más deseable pues es la que permite que las empresas logren un crecimiento sostenible en el tiempo, estas se basan principalmente la capacidad que las empresas tengan o desarrollen para concebir nuevas formas de llevar a cabo sus actividades, emplear nuevos procedimientos, nuevas tecnologías o diferentes insumos (Porter, 1990).

Baldeón, Espinoza, Granda y Vega (2009). En su tesis titulada: "Modelo tecnológico de integración de servicios en el marco estratégico de la competitividad MYPE en el Perú" concluye: "Creemos que las herramientas tecnológicas pueden apoyar significativamente a la implementación de la estrategia formulada, integrando los esfuerzos existentes y logrando que se implementen los diferentes servicios identificados. Para ello, es necesario la consolidación de los múltiples esfuerzos público – privado que permitan a través de un solo canal cumplir en el soporte a la gestión y promoción de la MYPE".

Faloh y Fernández (2002). En su tesis titulada: "gestión del conocimiento" concluye: "Los administradores del futuro tendrán que ser agentes del desarrollo de las organizaciones a las que se integren, deberán ser líderes creativos e innovadores con una clara conciencia de su responsabilidad social, con una disciplina fuerte de trabajo, con una formación académica de alto nivel, y que sepan apreciar los valores culturales y sociales de diversos países".

Ruiz, Silva y Neit (2008). En su tesis titulada: "Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT)" concluye: "La educación basada en competencias laborales entre éstas, técnico-comercial administrativos, responde así a una necesidad, ya que éstas deben ser involucradas en el proceso de formación del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes de manera equitativa, es decir, integralmente sin darle mayor énfasis a alguna en específico".

Amador y Menéndez (2004). En su tesis titulada: "Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria" concluye: "Se puede concluir que el establecimiento de los lineamientos de la calidad en las instituciones de salud y en cualquiera de los niveles de atención es oportuno y deben ser tenidos en cuenta los elementos expuestos para garantizar de forma efectiva la prestación de la atención médica. El Sistema de gestión de la

calidad de las instituciones de salud tiene necesariamente que estar en correspondencia con la excelencia, el colectivo moral y el programa revolución y aplicar de forma creadora lo dispuesto en materia de calidad por los órganos que dirigen esta actividad en Cuba”.

Santos (2007). En su tesis titulada. “La gestión de la calidad en las instituciones de salud” concluye: La calidad es un valor íntimamente ligado al derecho fundamental de la salud, su gestión diaria se convierte en un compromiso ineludible de cada gestor sanitario.

Rodríguez (2006). En su tesis titulada. “El establecimiento de un modelo para evaluar la calidad del potencial humano en el sector empresarial” concluye: “Hoy, los desafíos a los cuales se debe enfrentar las empresas en el mundo permiten su inserción en la competitividad y producción científica ante a los cambios que se vienen operando en el mundo frente a los procesos de globalización, las entidades necesitan de nuevos enfoques y políticas lúcidas para fortalecer su capacidad de gestión, fomentar su competitividad y mejorar su inserción en la economía internacional, pero estas líneas de innovación se llevan a cabo con bajos costos y con una mano de obra barata pero con altos niveles de educación y de capacidades modernas adquiridas, con niveles de competitividad acrecentados. Las perspectivas están concentradas en la expansión y consolidación de los trabajadores del conocimiento lo que lleva a la maduración de los nuevos campos disciplinarios e interdisciplinarios de conocimientos entre las áreas de las empresas”.

Jiménez (2006). En una investigación denominada “modelo de competitividad empresarial” concluye: “El modelo planteado resulta de gran utilidad ya que hasta el momento no se cuenta con una metodología aplicable a nivel empresarial para poder determinar qué tan competitiva es una organización”.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Capital intelectual

A partir de los elementos constituyentes del capital intelectual de una organización, los distintos modelos propuestos para su gestión establecen diferentes clasificaciones de los elementos que lo integran. A continuación se definen las características fundamentales de los principales modelos básicos planteados (incidiendo especialmente en los elementos formantes del capital humano).

Como se puede comprobar, el capital humano forma parte de la totalidad de modelos propuestos de capital intelectual (mayoritariamente con esa misma denominación). Independientemente del modelo de referencia, el capital humano articula los conocimientos, las capacidades y las experiencias del personal, lo que en el contexto de la economía del conocimiento significa que recoge los principales recursos para generar ventajas competitivas para la organización.

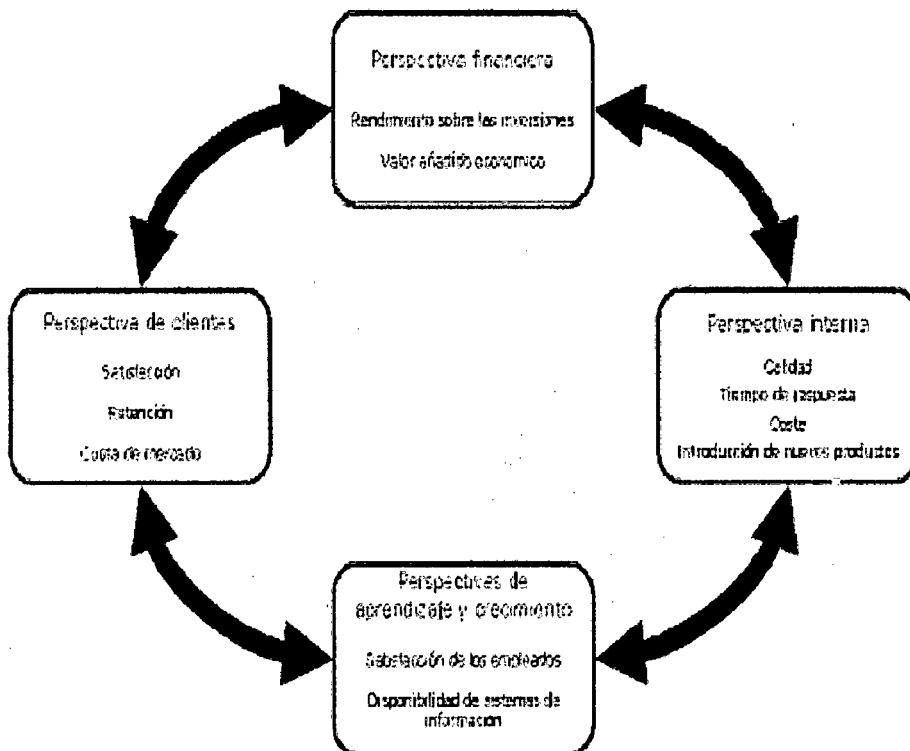
A. Balanced Business Scorecard (BSC) (Kaplan y Norton, 1992).

Representa un modelo previo de dirección estratégica relacionado con la gestión del capital intelectual. El modelo posibilita la adaptación continua de la estrategia de la empresa a los cambios detectados en los entornos tecnológico, competitivo y de mercado. La herramienta reduce el exceso de información (limitando las áreas de medición) y vincula las acciones a corto plazo con la estrategia a largo plazo.

El conjunto de indicadores integrados en el BSC relaciona la estrategia de la empresa desde cuatro perspectivas: la financiera, la de clientes, la de procesos internos y la de aprendizaje y crecimiento. Los indicadores utilizados son tanto de carácter financiero como operacional (satisfacción de los clientes,

procesos internos, actividades de innovación, etc.), siendo su objeto el establecer relaciones causa-efecto que reflejen las variaciones de los resultados financieros. En este caso, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento integra mayoritariamente el capital humano de la organización.

Figura N° 01. Modelo del BSC.



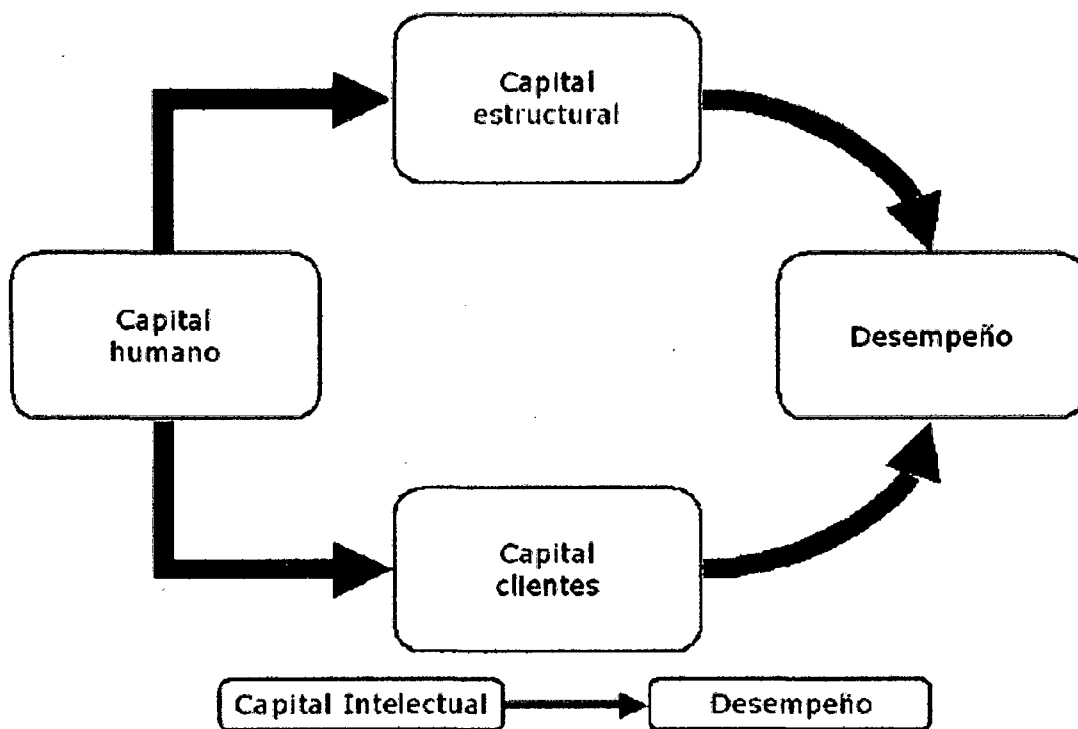
Fuente: Kaplan y Norton (1992).

B. Modelo de la Universidad de Western Ontario (Bontis, 1996).

En esta propuesta los resultados empresariales están determinados por el nivel y la evolución de un sistema de bloques de capital intelectual interrelacionados. De este modo, el capital humano influye decisivamente sobre el capital clientes y el capital estructural, siendo los dos últimos

interdependientes. La figura siguiente muestra las relaciones de causalidad que representa el modelo.

Figura N° 02. Modelo Western Ontario.



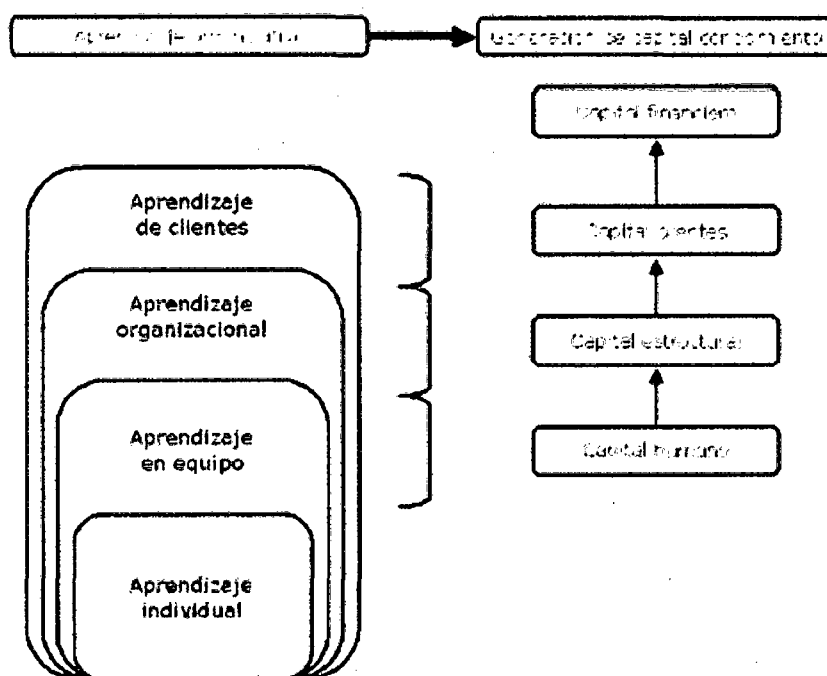
Fuente: Bontis (1996).

C. Modelo del Canadian Imperial Bank (Saint Onge, 1996).

El enfoque diferenciador del modelo del Canadian Imperial Bank está en que formula el capital intelectual en función del aprendizaje organizativo. Así, realiza un estudio del conocimiento explícito y de los conocimientos tácitos existentes para cada uno de los componentes del capital intelectual. En este modelo, el aprendizaje en la empresa se analiza en sus diversos niveles (individual, equipo, organizativo y clientes) y su objetivo no es otro que crear

nuevo capital conocimiento. De este modo, la propuesta de Saint Onge vincula íntimamente el capital intelectual y el aprendizaje organizativo, puesto que la creación de conocimiento tácito da lugar a una dinámica interna de cohesión que mejora el rendimiento de la organización. Nuevamente, el capital humano aparece como el inicio indispensable de la cadena capaz de generar capital conocimiento

Figura Nº 03. Modelo Saint Onge del Canadian Imperial Bank



Fuente: Saint Onge (1996) en Bueno (2003).

D. Navigator (Edvinsson y Malone, 1997).

Este modelo también es conocido como el modelo Skandia debido a su implantación en esa aseguradora sueca. En realidad, es el primer modelo que define el capital intelectual en una organización. Al mismo tiempo, realiza una propuesta para su medición y su gestión tanto por la explicitación de sus componentes como por la definición de indicadores. La dimensión temporal está

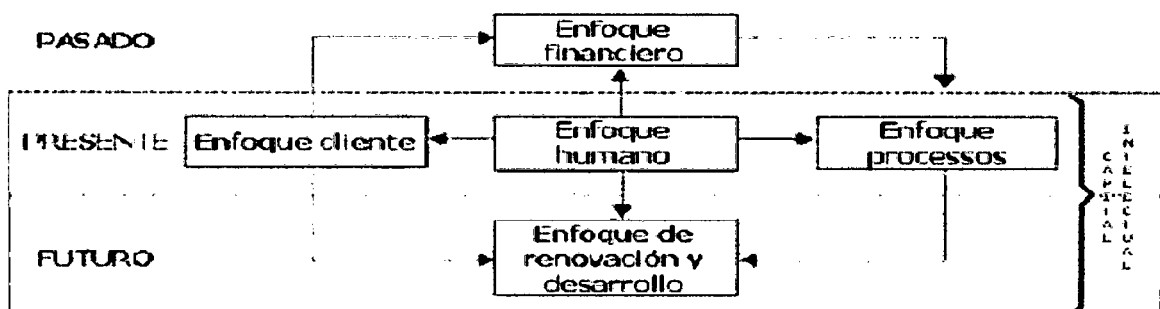
muy presente en ese modelo ya que traslada la gestión de indicadores desde el pasado hasta el futuro (Figura N° 04).

Figura N° 04: Factores que actúan sobre el rendimiento de la inversión en Capital Humano.



Fuente: Davenport (2000).

Figura N° 05. Navigator Skandia de capital intelectual.



Fuente: Edvinsson y Malone (1997).

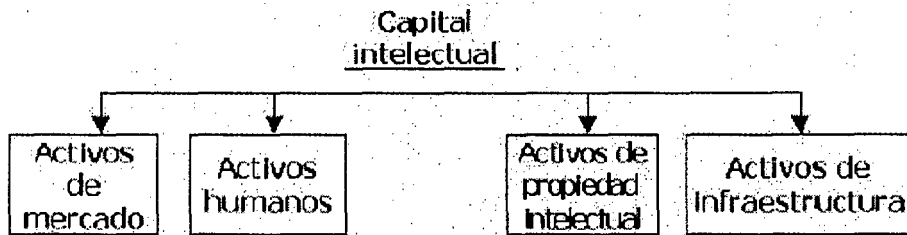
El modelo Skandia distingue sólo dos elementos básicos en el capital intelectual: el capital humano y el capital estructural. A su vez, el capital estructural se estructura alrededor de tres componentes: clientes, procesos y capacidad de innovación. Sin embargo, el navegador no se estructura en función de los elementos del capital intelectual sino alrededor de "áreas de enfoque", donde la empresa centra su atención y para las cuáles se establece un sistema de indicadores. Las áreas de enfoque son el enfoque financiero, el enfoque clientes, el enfoque proceso, el enfoque de renovación y desarrollo y el enfoque humano.

La aplicación a los enfoques de un horizonte temporal predeterminado es uno de los aspectos más innovadores del modelo. Así, el pasado de la empresa se muestra mediante el enfoque financiero, los enfoques de clientes y de procesos definen el presente de la empresa, y el enfoque de renovación y desarrollo debe presentar el futuro deseado para la organización. El enfoque humano es el centro de gravedad del navegador, directamente relacionado con las otras perspectivas del capital intelectual.

E. Technology Broker (Brooking, 1997).

El modelo de gestión del capital intelectual planteado por Brooking clasifica los componentes del capital intelectual en cuatro categorías (figura N° 6); activos de mercado, activos humanos, activos de propiedad individual y activos de infraestructuras. Para la valoración monetaria de este tipo de activos previamente se debe realizar una auditoría de capital intelectual basada en un listado de preguntas de carácter cualitativo. Una vez realizada esta auditoría se procederá a valorar económicamente los activos inmateriales conforme a los enfoques de costes, de mercado y de ingresos.

Figura N° 06. Modelo de capital intelectual de Brooking.



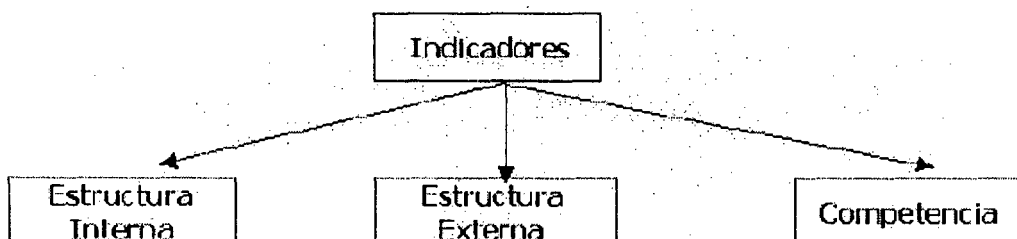
Fuente: Brooking (1996).

Las características diferenciadoras de este modelo se encuentran en el tratamiento particular que realiza sobre la propiedad intelectual y en la importancia que la autora da a la existencia de auditorías de la información (con información sobre capital intelectual).

F. Intangible Assets Monitor (Sveiby, 2000)

Este modelo está focalizado en la medición y gestión de los activos intangibles de la organización. De este modo, se clasifican los activos intangibles en tres grandes bloques (estructura interna, estructura externa y competencias) y se generan los indicadores para la medición y gestión de los intangibles (Figura N° 01). En este sentido, Sveiby cree que el principal activo intangible reside en el bloque de las competencias.

Figura N° 07. Modelo de capital intelectual de Sveiby.



Fuente: Sveiby (2000).

El Monitor de activos intangibles mide la evolución de los tres bloques de intangibles mediante indicadores de crecimiento e innovación, indicadores de eficiencia e indicadores de estabilidad. Los indicadores de crecimiento e innovación tratan de reflejar el potencial futuro de la empresa, los de eficiencia reflejan la productividad de los activos intangibles y los de estabilidad evalúan el grado de permanencia en la empresa de estos activos.

Figura N° 08. Balance invisible de Sveiby.

Balance invisible			
	Capital invisible		Compromisos
	Estructura interna	Estructura externa	Competencias de las personas
Indicadores de crecimiento y renovación			
Indicadores de eficiencia			
Indicadores de estabilidad			

Fuente: IADE (2003).

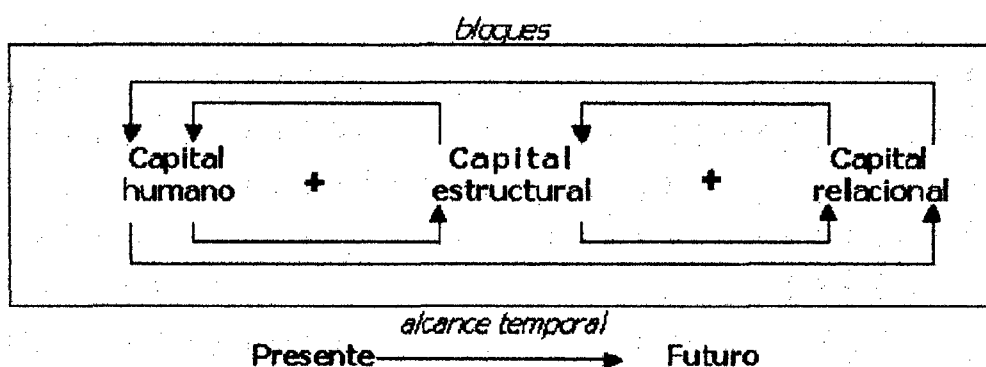
G. Modelo Intelect (IU Euroforum Escorial, 1998).

El Instituto Universitario Euroforum Escorial (Universidad Complutense de Madrid) es el responsable de la principal aportación española para la identificación y medición del capital intelectual (EUROFORUM ESCORIAL, 1998). Este modelo está alineado con la estrategia de la empresa y se caracteriza por ser abierto (contempla la interacción con terceros), dinámico (evoluciona), flexible en la implantación y sistémico.

Además, cabe destacar que esta propuesta ofrece no sólo una metodología para la medición del capital intelectual, sino que también se preocupa de los procesos que en el tiempo generan nuevo capital (Figura N° 02).

El capital intelectual queda así identificado en tres grandes bloques o agregados: el capital humano (conocimiento de personas y grupos que resulta útil para el conjunto de la organización), el capital estructural (conocimientos propiedad de la organización y que se queda independientemente de las personas) y el capital relacional (conjunto de relaciones externas de la organización que generan valor para ella).

Figura N° 09. Modelo Intellect de capital intelectual.



Fuente: I.U.E. Escorial (1998).

El modelo Intellect se estructura según bloques, elementos e indicadores. Los bloques del capital intelectual son los grandes agregados mencionados (capital humano, estructural y relacional). Por su parte, los elementos están constituidos por los recursos y activos intangibles que integran cada componente del capital intelectual (Tabla N° 01), y, por último, los indicadores evalúan cada uno de los elementos establecidos.

Cabe señalar que este modelo recoge conocimientos tanto de tipo explícito como tácito, ya que la continua retroalimentación entre conocimientos tácitos y explícitos resulta fundamental para la innovación en la empresa (y por tanto de su competitividad).

Tabla N° 01: Intelect: Elementos del capital intelectual.

	Capital humano	Capital estructural	Capital relacional
Presente	Satisfacción del personal	Cultura organizacional Filosofía del negocio Procesos de reflexión estratégica	Base de clientes relevantes Lealtad de clientes Intensidad de la relación con clientes Satisfacción de clientes
	Tipología del personal	Estructura de la organización	Procesos apoyo y servicio al cliente
Presente	Competencias de las personas	Propiedad Intelectual Tecnología de proceso Tecnología de producto	Cercanía al mercado Notoriedad de marca (s)
	Liderazgo	Procesos de apoyo Procesos de captación de conocimiento	Reputación/Nombre de empresa Alianzas estratégicas
	Estabilidad: riesgo de pérdida	Mecanismos de transmisión y comunicación Tecnología de la información	Interrelación con proveedores Interrelación con otros agentes
Futuro	Mejora de las competencias Capacidad de innovación de las personas y equipos	Procesos de innovación	Capacidad de mejora/Recreación de la base de clientes

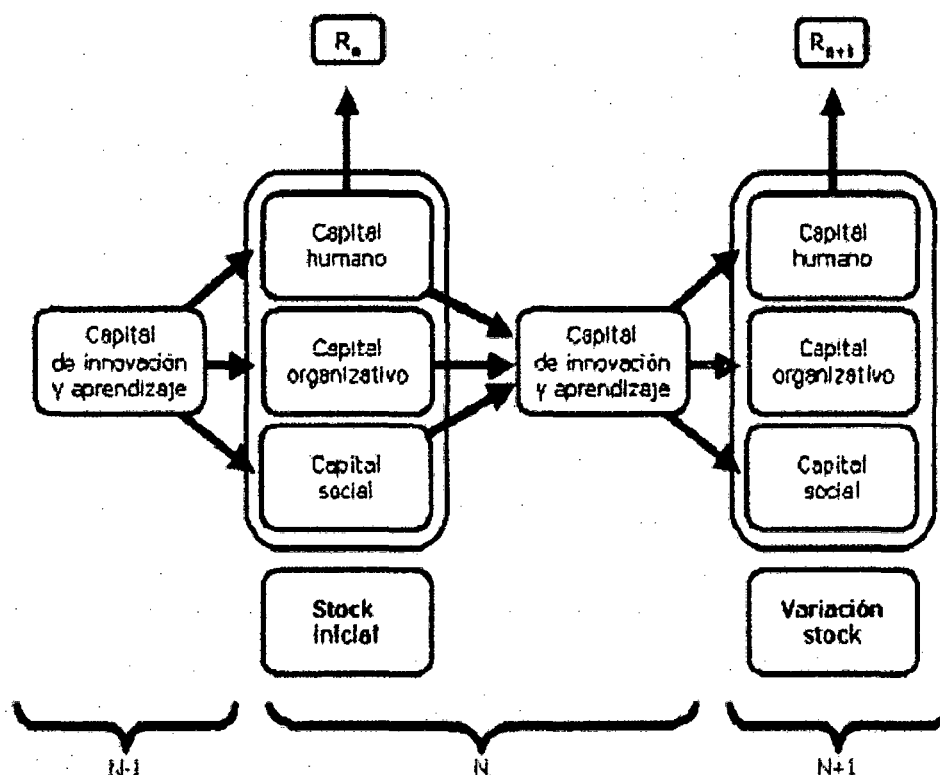
Fuente: I.U.E. Escorial (1998).

H. Modelo Nova (Camisón, Palacios y Devece, 2000)

El Club de Gestión del Conocimiento e Innovación de la Comunitat Valenciana fue el marco que impulsó la única referencia valenciana de interés en el campo de los modelos de capital intelectual, el modelo Nova. Este modelo centra su atención en el papel de la innovación en la gestión del capital intelectual y tiene como objetivo reflejar el proceso de transformación de los componentes del capital intelectual mediante el efecto de cada uno de ellos en el resto. Así, se determinan los componentes básicos del capital intelectual de la propuesta: el

capital humano, el capital organizativo, el capital social y el capital de innovación y aprendizaje. La variación de estos componentes en un determinado periodo de tiempo representa la variación del stock de capital intelectual.

Figura N° 10. Modelo Nova.



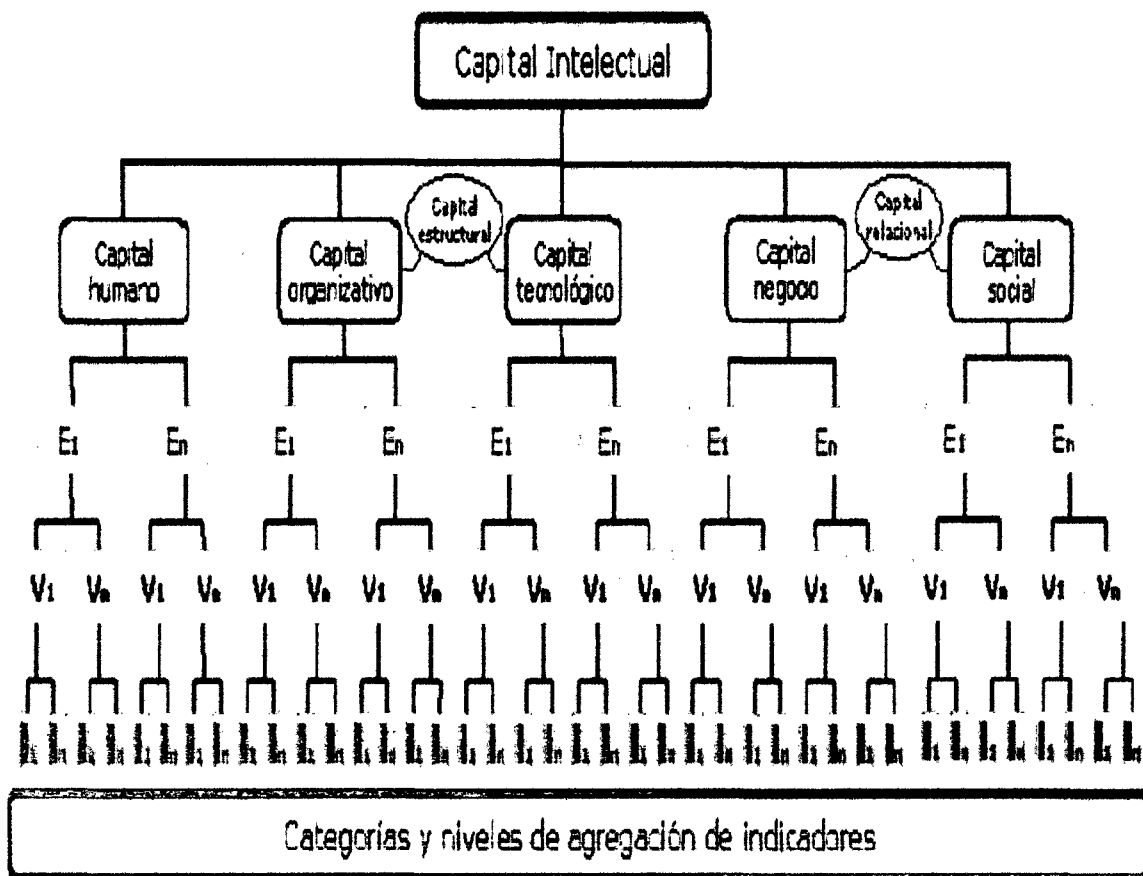
Fuente: Camisón et al. (2000).

I. Modelo Intellectus (IADE, 2003).

Fruto del contraste del modelo Intellect y de la revisión de los modelos actualmente existentes, así como del trabajo del profesor Bueno y su equipo en la Universidad Autónoma de Madrid a principios de 2003, surgió el modelo Intellectus. Este modelo muestra los activos intangibles que posee una empresa desde una perspectiva arborescente, la cual pretende evidenciar las múltiples interrelaciones. Así, el modelo se organiza en componentes (activos intangibles agrupados en función de su naturaleza), elementos (grupos homogéneos de

activos intangibles), variables (intangibles integrantes de un elemento del capital intelectual) e indicadores (para la valoración de los activos intangibles).

Figura N° 11. Organización del modelo Intellectus.



E: Elemento intangibile del componente

V: Variabile intangibile a medir en el elemento

I: Indicador de medida de la variable

Fuente: I.U.E. Escorial (1998).

Tabla N° 02: Organización del modelo Intellectus (II).

Componentes				
Capital humano	Capital organizativo	Capital tecnológico	Capital negocio	Capital social
Elementos	Elementos	Elementos	Elementos	Elementos
Valores y actitudes	Cultura	Esfuerzo en I+D+i	Relaciones con clientes	Relaciones con administraciones públicas
Aptitudes	Estructura	Dotación tecnológica	Relaciones con proveedores	Relaciones con medios de comunicación e imagen corporativa
Capacidades	Aprendizaje Organizativo	Propiedad intelectual e industrial	Relaciones con accionistas, instituciones e inversores	Relaciones con la defensa del medioambiente
	Procesos	Resultados de la innovación	Relaciones con aliados	Relaciones sociales
			Relaciones con competidores	Reputación corporativa
			Relaciones con instituciones de promoción y mejora de la calidad	
Variables	Variables	Variables	Variables	Variables
Indicadores (Categorías y niveles)	Indicadores (Categorías y niveles)	Indicadores (Categorías y niveles)	Indicadores (Categorías y niveles)	Indicadores (Categorías y niveles)

Fuente: I.U.E. Escorial (1998).

2.2.1.1. Elementos del capital intelectual

Las organizaciones actuales requieren de identificar claramente las diferencias entre datos, información y conocimiento para poder obtener las ventajas competitivas de llevar a cabo una administración basada en el conocimiento.

1. Subjetividad en la medición. Por su naturaleza son elementos difíciles de medir y las propuestas existentes se enfrentan a factores de resistencia de diferentes tipos.
2. Otorgan valor económico o riqueza a la organización en donde se desarrollan. Pese a la dificultad al determinar la contribución por cada elemento y por el capital intelectual en conjunto.

La administración del capital intelectual tendrá que ser de forma muy particular y requerirá realizar un estudio de cada organización para determinar el capital intelectual y el curso de acción a seguir de acuerdo con sus propias características.

Para poder analizar los elementos del capital intelectual se requiere identificar ciertos puntos de su origen: la comunidad, los empleados, la dirección de la organización, el mercado mismo y los accionistas, si es el caso:

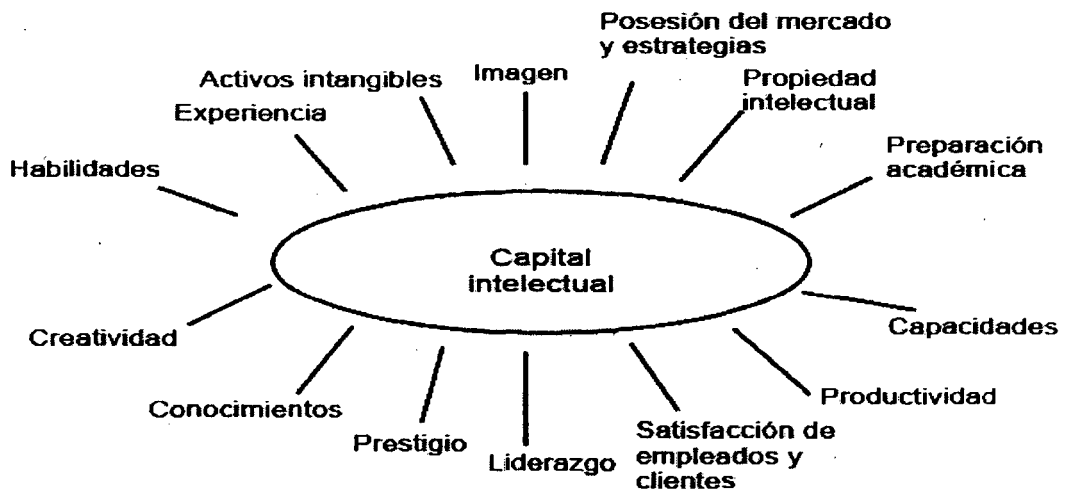
1. La comunidad se refiere a las autoridades, líderes de opinión, sistema educativo, gobierno local y nacional, entre otros.
2. Los empleados con la práctica constante de sus rutinas, aportación de nuevas ideas y sugerencias, su participación formal e informal en la organización.
3. La dirección de la empresa con el desarrollo de sus estrategias, la difusión e inclusión de los empleados en las metas y valores de la organización, así como la cultura de mando que maneje.
4. El mercado mismo, por la red de consumidores, competidores, proveedores reconocidos por la organización. Las instituciones reguladoras y supervisoras del intercambio comercial de la que la organización es sujeto.
5. Los accionistas en su caso, intervienen por su relación con los bancos, inversionistas, analistas de negocios y demás asesores de los que se puedan obtener nuevas oportunidades.

Es evidente que las organizaciones cuentan con la mayoría de estos elementos y con base en ellos es que se han desarrollado hasta el momento. El cuestionamiento es: en qué medida los toman en cuenta en su funcionamiento diario y en su planeación a futuro.

Precisamente, para llevar a cabo el análisis de los diferentes componentes del capital intelectual, Skandia Inc., una empresa de seguros sueca, distinguió en su primer esquema dos dimensiones o componentes: el capital humano y el capital estructural.

Los elementos importantes del capital intelectual; son las siguientes en la Figura N° 12:

Figura N° 12. Elementos del capital Intelectual



Fuente: Rincón, J. (2002), p. 263; pp. 271.

2.2.1.2. Clasificación del capital intelectual.

El capital intelectual está conformado por material intelectual que sirve para añadirle valor a la organización y crearle una ventaja competitiva en el mercado. Este material aparece como recursos y bienes, aptitudes (tácitas y explícitas), datos, información y conocimiento. Es claro que, quien quiera administrar esos materiales debe encontrar los sitios importantes de la empresa en donde se pueden hallar o generar.

Muchos autores (Román, 2004) (citado por Trigo; 2009), con algunas diferencias irrelevantes, coinciden en afirmar que las áreas específicas o estratégicas de la empresa en donde se debe buscar o generar el capital intelectual son tres, a saber: en su gente, en sus estructuras y en sus clientes. A partir de estos tres factores el capital intelectual se ha dividido comúnmente en: capital humano, capital estructural y capital cliente.

Analizar el capital intelectual, exige considerar las variables que lo constituyen; algunos autores como Brooking (1997), Edvinsson y Malone (1997), Steward (1997) y el Instituto universitario Euroforum Escorial (1998) (citados en Trigo; 2009) entre otros, han agrupado los elementos constituyentes del capital intelectual en categorías diversas, las cuales se pueden observar en el cuadro N° 1.

Cuadro N°. 01. Clasificación del capital intelectual.

Autores	Clasificación
Edvinsson y Malone. (2004)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capital humano. 2. Capital estructural. 3. Capital organizacional. 4. Capital clientela. 5. Capital innovación. 6. Capital proceso
Johan Roos. (1996)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capital humano (competencias, actitud y aplicación). 2. Capital estructural. 3. Capital interno (infraestructura, cultura y proceso). 4. Capital externo (clientes, proveedores, accionistas).
Kaplan y Norton. (1993)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perspectiva financiera. 2. Perspectiva de cliente. 3. Perspectiva de procesos. 4. Perspectiva de aprendizaje.
Karl Sveiby. (1996)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencias de empleados (educación, prácticas, redes sociales, experiencias, valores).

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Estructura interna. 3. Estructura externa.
Thomas Stewart. (1997)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capital humano. 2. Capital organizacional. 3. Capital cliente.
Annie Brooking. (1997)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Activos de mercado. 2. Activos propiedad intelectual. 3. Activos centrados en el individuo. 4. Activos de infraestructura.
Instituto Universitario Euroforum.(1998)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capital humano 2. Capital estructural 3. Capital relacional.

Fuente: Soto y Sauquet. 2006. Págs. 89-90

Una vez hecha la división del capital intelectual en los factores o componentes principales en las que se puede hallar o desarrollar; de seguido se puede apreciar que el capital humano, evidentemente no es propiedad de la empresa, pues reside en las personas y al no poder comprarlo, sólo lo alquila durante un período de tiempo determinado; y es en base a él que se generan los otros dos componentes del capital intelectual. Entre tanto, es al capital estructural a quien le corresponde permitir y adaptar el flujo del conocimiento en el interior de la organización, contribuyendo de esa forma con la eficiencia operativa de la misma; éste si es propiedad de la empresa, quedando en ella cuando las personas la abandonan.

2.2.1.3. Modelos de valoración del capital intelectual

Especialmente interesante resulta comentar, para los modelos de cálculo individualizado, los tres componentes que más parecen repetirse bajo los diferentes planteamientos de análisis de la realidad empresarial que efectúan. En primer lugar, el bloque humano, también denominado como capital humano, que abarca todos los elementos intangibles asociados al personal de la empresa,

tales como su destreza, su motivación, su experiencia, su compromiso, etc. En segundo lugar, el bloque o dimensión estructural, integrado por el conjunto de elementos intangibles circunscritos al ámbito interno de la organización. Finalmente, el bloque o dimensión relacional que tiene su origen en las relaciones comerciales de cualquier empresa y queda conformado por el conjunto de elementos intangibles que se derivan de tal actividad; el siguiente cuadro determina la valoración del capital intelectual.

Cuadro N° 02: Modelos globales e individuales

MODELOS GLOBALES	
Denominación	Técnica
Capitalización del Superbeneficio	Análisis comparativo del ratio rentabilidad sobre activos. Si éste es diferente al de las restantes sociedades del sector es debido a la presencia o ausencia de elementos inmateriales
Valoración premiada del mercado de capitales (Booth, 1998)	Diferencia entre valor de mercado y valor contable.
Knowledge Scorecard (Lev, 2001)*	Estimación de las ganancias normales de una entidad minoradas en la contribución de los recursos físicos y financieros y descontados al momento actual.
Coefficiente de Eficiencia (Edvinsson y Malone, 1999) Nevado y López (2000)**	Sumatoria para una organización de los elementos inmateriales que posee, de su valor y de su grado de aprovechamiento. Ajuste del modelo de valoración premiada. En la diferencia entre el valor de mercado y el valor contable se tienen en cuenta tanto los factores explicitados como los que no superan esta condición más un factor de especulación
Modelos individuales	
Denominación	Técnica

Navegador de Skandia (Edvinsson y Malone, 1999)	División de la organización según enfoques: financiero, humano, innovador, procesal y de clientes, los cuales son controlados a través de indicadores financieros, porcentuales y otros cualitativos.
Club Intelect (Euroforum, 1998)	Distingue entre bloques, elementos e indicadores. Los primeros – bloque relacional, estructural y humano-agrupan recursos según naturaleza que son cuantificados a través de indicadores de índole cuantitativa y, en algunas ocasiones, también cualitativa.
Techonology Broker (Brooking, 1997)	Existen cuatro grupos de activos inmateriales: de mercado, humanos, internos y de propiedad intelectual. Apuesta por la estandarización a través de la auditoría de Capital Intelectual.
Meritum (García-Ayuso, 2001)	Separación de recursos y actividades intangibles. Los primeros se evalúan a través de indicadores. Éstos pueden ser generales, específicos a la industria y a las propias empresas. Las segundas conforman procesos que revierten sobre los primeros.
Cuadro de Mando Integral (Kaplan y Norton, 2000)	Traducción de la estrategia en un conjunto de indicadores financieros y no financieros según cuatro perspectivas: financiera, de procesos, de clientes y de crecimiento.

Fuente: Castilla y Cámara (2003), p. 201; pp. 211.

2.2.1.4. Dimensiones de capital intelectual

Cuadro N° 03: Dimensiones de capital intelectual

Componentes	Capital Humano	Capital Estructural	Capital Relacional
Dimensiones	1. Conocimientos / Educación / Desarrollo profesional.	1. Competencias en T.I.C. 2. Modos de conservar	1. Clientes. 2. Proveedores. 3. Alianzas. 4. Reputación.

	2. Habilidades.	conocimientos.	
	3. Permanencia.	3. Cultura.	
	4. Formación.	4. Valores.	
	5. Experiencia.	5. Estructura.	
	6. Creatividad.	6. Sistemas.	
	7. Motivación.	7. Procesos.	
		8. Innovación.	
		9. Investigación.	
		10. Desarrollo.	

Fuente: Elaboración propia en base a las propuestas de los autores.

2.2.2. Capital Estructural.

El capital estructural son “aquellas tecnologías, metodologías y procesos que hacen posible el funcionamiento de la organización...es decir, básicamente, los elementos que definen la forma de trabajo de la organización” (Brooking, 1997).

El capital estructural permite efectuar un trabajo eficiente y eficaz, de modo que el capital humano pueda dar lo mejor de sí, se trata entonces de una capacidad organizativa de la empresa para satisfacer las demandas del mercado (Bontis, 1996).

Contar con personal valioso en la empresa, no representa en si mismo ventaja competitiva, pues las personas necesitan contar con los medios adecuados, como por ejemplo hardware, sistemas de información, rutinas organizativas, infraestructura para la innovación, etc., para poder realizar su trabajo satisfactoriamente y desplegar sus conocimientos y creatividad, de donde concluimos que el capital estructural son todos aquellos activos que constituyen la plataforma que permite trabajar de manera eficaz y eficiente a los recursos humanos de la organización. El capital estructural es propiedad de la empresa

pues, pasa a formar parte de su bagaje cultural, de su idiosincrasia, permanece en la organización, aún cuando las personas la abandonen (Sullivan, 2001).

El capital estructural es conocimiento que permite la posibilidad de reproducirlo y compartirlo, volviéndose de algún modo explícito. Así, es más explícito cuando el conocimiento es protegido legalmente por derechos de propiedad; menos explícito.

El capital estructural se refiere a los intangibles que configuran el modo de trabajar de la organización. Dentro de ese contexto que forma parte del capital estructural tenemos la cultura, elemento de "cohesión" que integra los valores y creencias de las personas que forman parte de la organización y por tanto, constituye el modo de ser de la misma, le da personalidad y determina su forma de actuar hacia dentro (empleados) y hacia fuera (clientes, proveedores y otros agentes) Sullivan (2001).

El capital estructural es valioso en la medida que capacita a la empresa a hacer cosas por sus empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés, influye pues en sus relaciones internas y externas. Su relación con el entorno ya fue apuntada por algunos teóricos de la contingencia (Burns y Stalker, 1961; Lawrence y Lorsch, 1967 y Thompson, 1967), los cuales señalan específicamente que la estructura de la empresa, que es uno de los intangibles que forman parte del capital estructural, debe ajustarse al entorno externo. Por otra parte, el valor y la escasez del capital estructural deriva de la rareza de los intangibles que forman parte de él, en cuanto no sean comunes a la mayoría de empresas, configurando la dinámica de la competencia ex ante.

2.2.3. Capital relacional.

El capital relacional incluye todas las relaciones que mantiene la empresa con diversos agentes de su entorno. Es necesario que la empresa

cuenta 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 (De la Fuente Sabaté y otros, 1997).

Tanto como tener un producto o servicio superior, una empresa debe construir relaciones sólidas con los diversos agentes vinculados al negocio con el fin de conseguir ventaja competitiva sostenible en el mercado. Acorde con lo anterior, se puede decir que la competencia ha pasado de ser "empresa versus empresa" a "red versus red" (De la Fuente Sabaté y otros, 1997).

Estos "networks" o relaciones se ven afectados por el tamaño y crecimiento del mercado y por la intensidad de la competencia, pero entre otros beneficios permiten a las empresas reducir los costes de transacción y/o subcontratar varias de sus actividades tradicionales de modo que puedan centrarse en sus competencias esenciales (Berggren y Nacher, 2001).

Según Hall (1992), las relaciones de negocio (networks) ocupan el quinto lugar en la lista de los 13 activos intangibles más importantes en el éxito de las empresas. En este mismo trabajo (1992) las relaciones de negocio ocupan el cuarto lugar en cuanto al tiempo que toma reponerlas en caso de pérdida, indicando que construirlas requiere de tiempo considerable aunque no tanto como la reputación de la empresa y el know-how de los empleados.

Uno de los intangibles más valiosos del capital relacional es la reputación. Es un activo que capacita a la empresa a conseguir varios objetivos de mercado (Teece, Pisano y Shuen, 1997).

La reputación se desarrolla a través incluye una serie de atributos como la calidad de la dirección, calidad de productos y de procesos de "legitimización", ésta es resultado de concursos de certificación los cuales son pruebas que impone la sociedad a las empresas y que son la pauta para el posicionamiento de la reputación entre las mismas (Rao, 1994).

La reputación actual de una empresa se ve influenciada por su desempeño pasado especialmente en tres atributos: valor de las inversiones a largo plazo, solidez financiera y uso de los activos de la empresa (Brown y Perry, 1994).

Para concluir diremos que la reputación ayuda a la empresa a ganar clientes, incrementar precios por los premios de calidad obtenidos, atraer recursos humanos superiores, mejorar el acceso a los mercados de capital, atraer inversionistas, y acceder a otros recursos (Fombrun y Shanley, 1990).

2.2.4. Capital humano

El capital humano constituye el conjunto de recursos intangibles a partir del cual se generan los otros tipos de capital intelectual (Bontis, 1996). Incluye habilidades, educación, experiencia, valores y habilidades sociales (Sveiby, 1998). 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 (Stewart, 1997). De este epígrafe hemos excluido al capital humano genérico, descrito como "conocimiento público" por Leonard-Barton (1995), ya que por su misma naturaleza no posee carácter estratégico y está al alcance de cualquier empresa, ya que se puede conseguir con facilidad en el mercado laboral.

El capital humano específico ha sido considerado desde hace tiempo como un recurso crítico en la mayoría de las empresas pudiendo ser fuente de ventaja competitiva (Fernández Sánchez y otros, 1998). Estudios recientes

sugieren que los atributos del capital humano como educación, experiencia y habilidades de los empleados y directivos, afectan positivamente los resultados de la empresa (Hitt, Bierman, Shimizu y Kochhar, 2001).

Los conocimientos, habilidades y valores de los empleados pueden ser escasos y difícilmente imitables, en primer lugar porque estos atributos son resultado de sus experiencias únicas, elecciones, personalidad y contexto (Coff, 1997). Aunque Dierickx y Cool (1989) sostienen que no existe un mercado para el capital humano específico y que por tanto se debe desarrollar internamente mediante el aprendizaje en el puesto y la formación, la relativa facilidad con que las personas pueden cambiar de empleo conduce a la pérdida de la heterogeneidad en la dotación de capital humano y reduce las oportunidades de obtener beneficios superiores (Oliver, 1997).

Por otra parte, el capital humano es difícil de sustituir pues no existen dos personas con las mismas características, y carece de equivalente ya que las máquinas, por mucho conocimiento que integren, no son capaces de replicar lo que hacen las personas. De hecho, las habilidades de las personas no pueden ser imitadas en la medida que son más idiosincrásicas de una empresa en particular, requieren de conocimiento tácito que se adquiere in situ, por lo que la conclusión sería que este tipo de capital sólo puede ser desarrollado internamente (Lepak y Snell, 1999).

El capital humano es valioso en función de que se ajuste a los requerimientos de la fuerza laboral en una determinada industria, habría entonces ajuste del capital humano con la estrategia y con su entorno (Aaker, 1989; Amit y Shoemaker, 1993).

El capital humano es necesario para el desarrollo eficiente del trabajo, el know-how de las personas permite a la empresa obtener ventajas como por

ejemplo, la disminución de costes de producción (curva de aprendizaje) y puede ser también fuente de innovación.

El capital humano específico es escaso, en la medida que es difícil encontrar en el mercado laboral, personas con habilidades a la medida de los requerimientos de las empresas (Barney, 1991).

2.3. LA COMPETITIVIDAD

En algunos casos lo vinculan con el comercio internacional mientras que otros no lo hacen y se concentran en la aptitud de generar ambiente doméstico propicio para desarrollar actividades económicas rentables (Krugman, 1994) y (Corden, 1994).

Los enfoques pueden dividirse en dos grandes grupos: aquellos que tienen una visión *ex-post* de la competitividad y asocian dicho concepto con la idea de desempeño, y aquellos que por el contrario tienen una visión *ex-ante* y lo asocian con la idea de eficiencia o productividad. En el primer grupo se encuentran aquellos que definen competitividad como el hecho de mantener o expandir la participación de un sector o economía en el mercado internacional. Esta es la versión más simple y fácilmente cuantificable; sin embargo una economía también puede considerarse "competitiva" si sus productores logran desplazar en el mercado interno a sus competidores foráneos. En este último sentido, se estaría haciendo referencia a la capacidad ofensiva y defensiva de un sector o economía frente a la competencia internacional en la comercialización de bienes y servicios (Haguenauer, 1989).

Una empresa es competitiva cuando puede producir productos y servicios de calidad superior y a costos inferiores que sus competidores. La competitividad es sinónimo del desempeño de rentabilidad de una empresa en el largo plazo y de su capacidad para remunerar a sus empleados y generar un mayor rendimiento para sus propietarios (Haguenauer, 1989).

Hay quienes asocian la competitividad de una industria o un país al de las firmas que lo componen, mientras que otros adicionan otros elementos al análisis. Existe consenso en que a nivel microeconómico, el concepto de competitividad no ofrece mayores dificultades debido a que son fácilmente identificables tanto el agente como la relación existente entre sus esfuerzos y el desempeño comercial. Sin embargo, cuando se pasa de la firma a un agregado la definición no es tan clara. Aparecen peculiaridades en el desempeño del sector que no resultan de los esfuerzos particulares de las firmas sino que hacen a las instituciones que enmarcan la actividad productiva -por ejemplo, las regulaciones laborales - o a características propias del sector - tales como las relaciones con subcontratistas o a disponibilidad de tecnología-. Precisamente son los autores que remarcan esta problemática los que se encuadran dentro de una perspectiva estructural o sistémica de la competitividad (Chudnovsky y Porta, 1990).

Las recomendaciones de política económica pueden ser muy diferentes (Haguenauer, 1989).

La productividad nacional es el único concepto válido de competitividad a nivel nacional (Porter, 1998).

La productividad total de los factores puede interpretarse como un aumento del producto de una empresa de mayor proporción que el aumento de su inversión y su empleo, pero simultáneamente puede verse como un menor costo total por unidad de producto, es decir, como una reducción real de costos (Harberger, 1998).

Una industria es competitiva si: a) La productividad total de factores es igual o mayor que la de sus competidores; b) Si los costos unitarios promedio son iguales o menores que los de sus competidores (Markusen, 1992).

Aumentar la productividad implica generar ganancias de competitividad sustentables debido a que la producción doméstica se encuentra en una mejor situación respecto a la competencia internacional (Cristini, 2002).

Son las empresas las que compiten, probando sus habilidades para sobrevivir y generar beneficios a través de su actividad pero que, en un mundo crecientemente globalizado, es la nación de origen su plataforma de acción. La combinación "más productiva" de los recursos lleva a una mayor reducción de los costos reales y, por consiguiente, una mejora o ganancia de competitividad (Porter, 1990).

El modelo de competitividad es construido a partir de la solución de equilibrio de un modelo dirigido de crecimiento endógeno con tres países - dos competidores y un tercero que es el mercado en disputa - y tres sectores - uno exportador, uno productor de bienes no transables y otro importador de bienes de capital (Porter, 1990).

Competitividad es un concepto comparativo fundamentado en la capacidad dinámica que tiene una cadena agroalimentaria localizada espacialmente, para mantener, ampliar y mejorar de manera continua y sostenida su participación en el mercado, tanto doméstico como extranjero, a través de la producción, distribución y venta de bienes y servicios en el tiempo, lugar y forma solicitados, buscando como fin último el beneficio de la sociedad. Tal capacidad depende de una serie de elementos a nivel macro, meso y micro, tanto económicos como no económicos. A nivel macro intervienen aspectos referidos al país y a sus relaciones con el resto del mundo. A nivel meso se destacan factores espaciales: distancia, infraestructura de apoyo a la producción, base de recursos naturales e infraestructura social. En el nivel micro, se destacan los factores relevantes para la empresa, referidos a precio y calidad, así como factores espaciales que condicionan directamente a la empresa (Fariás, 1993).

El término competitividad ha dejado de ser un concepto estático centrado en aspectos meramente económicos: actualmente incorpora factores no económicos tales como cultura, sostenibilidad ambiental, política, calidad del recurso humano y ubicación espacial (Fariás, 1993).

Para las empresas, el término significa capacidad de operar rentablemente y competir exitosamente en los mercados mundiales. Para economistas, está más relacionada con el valor agregado o con cuotas (participación) en mercados internacionales. Dado que la principal meta económica de una nación es producir un alto nivel de vida para sus ciudadanos, la competitividad se vincula con el nivel de productividad con la que una nación, región o luster, utilizan sus recursos naturales, humanos y capital (Porter; 1991).

2.3.1. Teorías de la ventaja competitiva.

Los clásicos de la economía fueron los creadores de esta teoría (Smith y Ricardo) con la cual recomendaban a las naciones, y especialmente a Inglaterra, que un país debería especializarse en la producción y exportación de un bien en el cual tuviese ventaja comparativa. El elemento clave de este modelo es la dotación de recursos o factores productivos (Factores Heredados). Bajo este esquema, el empresario comparará los diferentes bienes que puede producir y seleccionará aquel o aquellos en los que exista un rendimiento o eficiencia muy elevada que le permita menores costos de producción. La concepción moderna consiste en que el empresario debe crear los factores (avanzada) para que éstos permitan altos niveles de eficiencia o competitividad. Estos factores modernos son: la tecnología, la información, la infraestructura, el conocimiento y la estrategia. La estrategia principal de las empresas colombianas se ha centrado en una competencia basada en mano de obra barata, buena situación geográfica y apoyo del gobierno mediante el mantenimiento de una tasa de cambio devaluada. Michael Porter, en un análisis acerca de los conceptos centrales de las siguientes preguntas: ¿Cómo crear ventajas?, ¿qué es una estrategia

competitiva?, dice: «Las empresas crean ventajas competitivas al percibir o descubrir nuevas y mejores formas de competir en un sector y trasladarlos al mercado, lo que en último extremo es un acto de innovación». Los términos claves en esta concepción portereana acerca de lo que es una «ventaja competitiva» son:

1. La Competencia: está en el centro del éxito o del fracaso de la empresa;
2. La Innovación: incluye las mejoras tecnológicas como los métodos o formas de hacer las cosas. Puede manifestarse cambios en los:
 - a) Productos,
 - b) Procesos,
 - c) Marketing,
 - d) Distribución,
 - e) Ámbito.
3. La Estrategia Competitiva: es la búsqueda de una posición competitiva favorable en un sector industrial. Trata de establecer una posición provechosa y sostenible contra las fuerzas que determinan la competencia en el sector industrial.

2.3.2. Modelos teóricos de competitividad

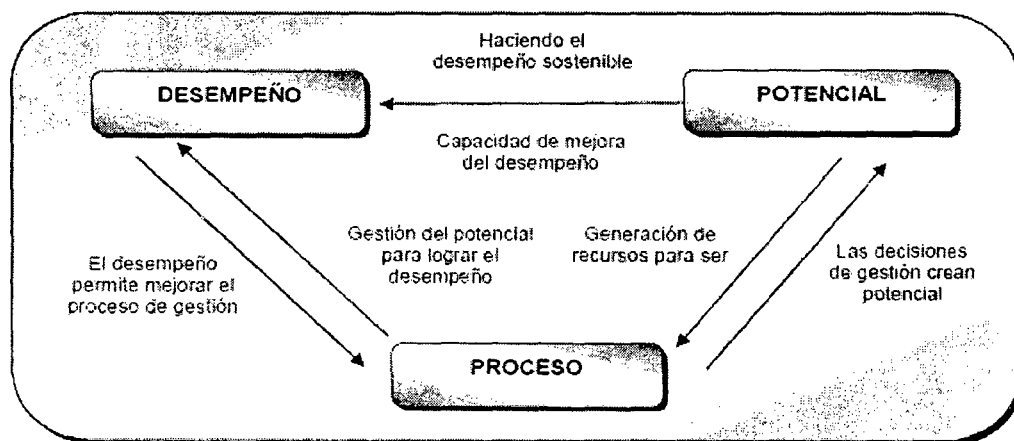
Proponemos continuar este primer capítulo revisando algunos de los modelos más relevantes sobre competitividad empresarial, formulados desde ámbitos variados como el Marketing, la Dirección Estratégica, la Economía de la Empresa, etc. y que hemos encontrado en la literatura recopilada. Hemos omitido

algunos que por su importancia ya han sido descritos al menos en algunos aspectos en los apartados anteriores y en los Anexos nº 2 y 3 dentro de las grandes perspectivas de la Dirección Estratégica y la Teoría de los Recursos y Capacidades¹⁴ y que sobre todo tienen que ver con la concepción de la competitividad como ventaja competitiva.

Hemos de señalar que muchos de los planteamientos que se ofrecen a continuación no consideran los aspectos ex – ante y ex – post de la competitividad sino que abordan parcialmente el concepto.

A. **Buckley, Pass y Prescott (1988)** señalan en su trabajo que las medidas individuales de competitividad no recogen todos los elementos la misma, por lo que es necesario adoptar una visión plural de la misma. En este sentido y centrándose en el nivel de la empresa, sugieren un modelo en el que adoptan una triple perspectiva de la competitividad: el desempeño competitivo, el potencial competitivo o capacidades competitivas y el proceso de gestión de dicho potencial y señalan que una valoración de los cambios de competitividad debe tener en cuenta necesariamente esta triple perspectiva. Su modelo enfatiza las relaciones entre estas tres medidas, tal y como se aprecia en la Figura N° 13.

Figura N° 13: La interrelación entre medidas de competitividad



FUENTE: Buckley, Pass y Prescott (1988)

Según los autores la consideración de una única perspectiva produce carencias informativas importantes. Por un lado, si se adopta únicamente la visión del desempeño queda por resolver si la posición competitiva alcanzada es sostenible en el tiempo, cuestión indispensable al hablar de competitividad.

Por otro lado, si se adopta sólo la perspectiva de la capacidad competitiva o potencial, queda por resolver la cuestión de si ese potencial que posee la empresa para alcanzar la posición competitiva se convierte efectivamente en una buena performance. La asunción de que poseer una ventaja competitiva necesariamente revierte en una performance exitosa no tiene en cuenta la posibilidad de que parte del potencial no se realice y por lo tanto, puede conducir a unos resultados distorsionados.

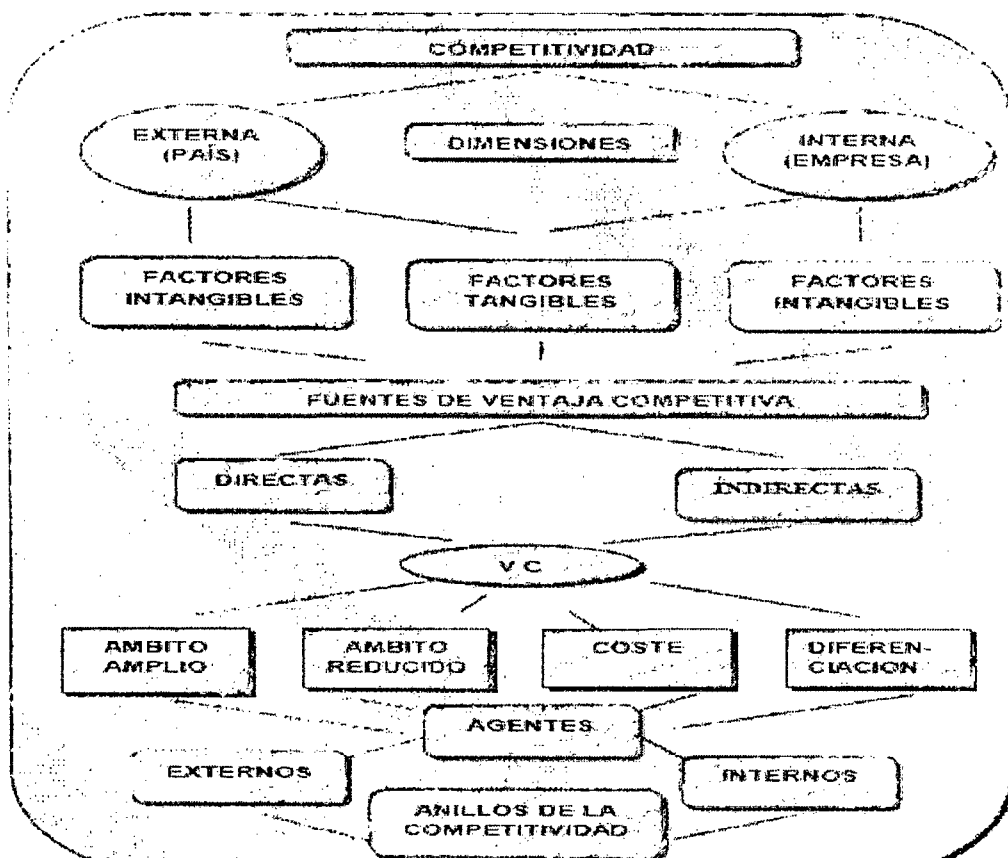
Del mismo modo adoptar únicamente la visión del proceso de gestión del potencial o de las capacidades puede suponer a nivel práctico una gran dificultad de comparabilidad con otras empresas, ya que se está midiendo en términos cualitativos las capacidades del proceso de dirección, pero no se hace referencia al fruto de esa actividad en términos de performance, lo que impide su comparación.

B. Bueno y Morcillo (1993). El trabajo propone un modelo de análisis de la competitividad que permite integrar las distintas consideraciones teóricas y prácticas que subyacen en el concepto de competitividad, y cuya finalidad es la de dotar a la empresa española de una herramienta que le permita investigar, explicar y mejorar su competitividad. El modelo determina las siguientes variables:

- **Dimensiones de la competitividad:** a) Externa, correspondiente a los aspectos que conforman la situación económica del país y b) Interna, conjunto de aspectos que explican la existencia de ventajas competitivas en la empresa.

- **Factores de competitividad:** Se clasifican según la dimensión de procedencia en externos e internos pero además según su naturaleza en tangibles e intangibles, de creciente importancia. Así señala como factores externos tangibles, la tasa de variación del P.I.B, la tasa de variación de la inflación, el tipo de cambio efectivo real de la moneda, etc.. Como factores internos tangibles se señalan el tamaño, la productividad, la rentabilidad, etc.. Del mismo modo los factores intangibles tanto en una como en otra dimensión competitiva suelen hacer referencia a los aspectos siguientes: apertura exterior de la economía y orientación internacional de la empresa, grado de desarrollo tecnológico del país y política de I + D de la empresa, nivel de competencia industrial y actitud estratégica de la empresa, características de la cultura empresarial del país y de la empresa.

FIGURA Nº 14: Modelo de análisis de la competitividad



FUENTE: Bueno y Morcillo (1993)

- Fuentes y clases de ventajas competitivas: Las fuentes por las que se pueden generar las ventajas para competir la empresa se clasifican en: a) Directas: son las condiciones competitivas que genera la empresa para la mejora de su posición y b) Indirectas: son las condiciones estructurales y políticas que generan para las empresas unas ventajas en su entorno.
- Las clases de ventajas competitivas son las genéricas: ventaja en costes, ventaja en diferenciación y enfoque o segmentación.
- Anillos de la competitividad: El modelo culmina con una propuesta de actuación empresarial.

Para ello se dice que la empresa debe seguir la siguiente pauta. En primer lugar debe definir con precisión "lo que se pretende realizar", a continuación se debe averiguar "lo que se puede llevar a cabo", y por último hay que determinar "lo que necesita el mercado". Si la empresa logra una adecuada integración de estos aspectos los resultados le llevarán al éxito, y en caso contrario al fracaso.

C. Corbett y Wassenhove (1993)

En su trabajo sugieren que las dimensiones de la competitividad deben ser aquellas relacionadas con el mercado o con los clientes, es decir que debe tener una perspectiva claramente relacionada con el marketing. En esta disciplina la competitividad de una empresa se dice que depende de su "marketing mix", producto, precio, lugar y promoción. Esta última variable tiene que ver con la influencia que el resto de las variables realizan en las percepciones de los consumidores, por lo que no se la considera en el modelo. Por lo tanto los autores estiman que las dimensiones competitivas son tres: a) Precio, que se refiere a la suma de todos los costes financieros del cliente

relacionados en el pedido, recepción y disposición del producto, b) Lugar, que se refiere a todo aquello relacionado con el reparto del producto, tal como lugar y momento del reparto, condiciones de cancelación y disponibilidad de productos novedosos, y c) Producto, que se refiere a todas las propiedades físicas del producto. Estas tres dimensiones están muy relacionadas entre sí y se solapan, existiendo relaciones de dependencia altas.

Los autores enfrentan en su trabajo las tres anteriores dimensiones de la competitividad, con las tres dimensiones consideradas por ellos de las competencias de la empresa, coste, calidad y tiempo, que dicen ser las correspondientes a la visión interna de la empresa, equivalentes a precio, producto y lugar, que corresponden a la visión externa de la misma. Ambas perspectivas son las dos caras de la moneda.

D. El World Competitiveness Report (Institute of Management Development and World Economic Forum (1993)

Este instituto ha desarrollado un modelo en el que la competitividad de una firma, una industria o una nación es una combinación de activos que son heredados o creados, así como de procesos, que transforman activos en resultados económicos. De esta forma, la Competitividad Mundial se determina a través de la fórmula de la competitividad mundial, como el producto de los activos competitivos y los procesos competitivos, tal y como se observa en la Figura N°15.

FIGURA N° 15: La fórmula de la competitividad mundial



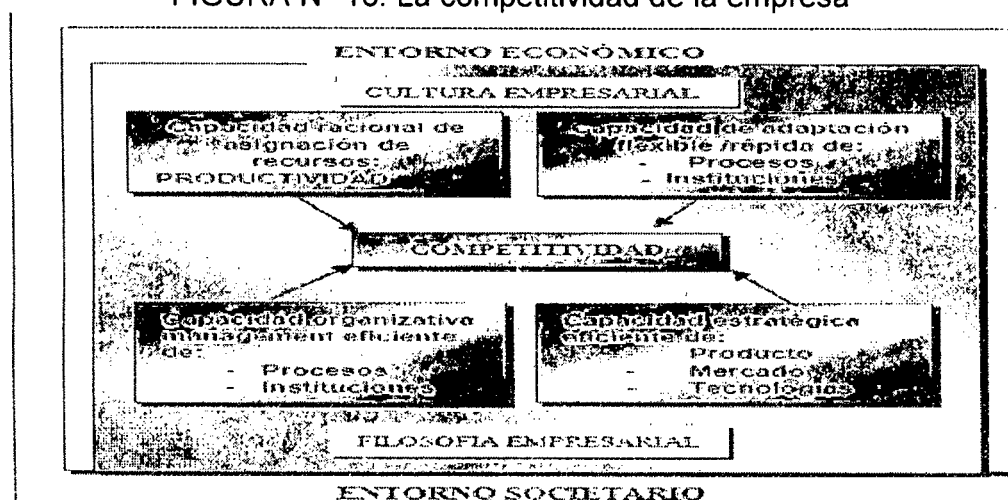
FUENTE: Institute of Management Development and World Economic Forum (1993).

E. García Echevarría y Del Val (1993)

Construyen un modelo de competitividad en el que la misma está determinada en primer lugar por el entorno inmediato, los valores de la sociedad, de su política y sus aspectos culturales. También está condicionada por la dinámica de la propia organización empresarial, definida por una filosofía que define los valores básicos de las empresas. Por otro lado depende de los valores que tienen asumidos las personas implicadas en cualquiera de los niveles de la empresa, de forma que sin un marco de la institución empresarial y sin un marco societario, no sería posible promover en el país una cultura competitiva.

Sin embargo, dentro de este entorno es la empresa la que tiene que saber desarrollar cuatro aspectos fundamentales que condicionan, finalmente, su competitividad: a) Aplicar criterios económicos de eficiencia, b) Poseer flexibilidad y rapidez en los procesos de adaptación técnica, económica, de mercado, etc., c) Disponer de una gran capacidad directiva en todos los niveles, de forma que la motivación, la asunción de responsabilidades y la transmisión de conocimientos fluyan a través de la organización y d) Poseer capacidad de diseñar y seguir la estrategia que le permita adaptarse a las situaciones cambiantes del entorno. (Figura N° 16).

FIGURA N° 16: La competitividad de la empresa



FUENTE: García Echevarría y del Val (1993, pág. 8)

F. Feurer y Chaharbaghi (1994)

Proponen un modelo de competitividad formado por tres dimensiones: el modo en el que los clientes valoran lo que se les ofrece, la forma en que los accionistas valoran el beneficio potencial en relación con los competidores y una tercera dimensión formada por la capacidad de la organización para actuar y reaccionar en el entorno competitivo. Como resultado, la organización y sus competidores se esforzarán constantemente para encontrar y mejorar sus capacidades, su potencial y lo que la empresa ofrece en orden a incrementar el nivel de valoración de los clientes y los accionistas.

A los ojos de los clientes, una empresa es competitiva si es capaz de proporcionarle un valor superior al de sus competidores, es decir si el beneficio percibido por el cliente es razonable respecto al precio que debe pagar. Para un accionista la organización es competitiva si le ofrece una rentabilidad sobre la inversión satisfactoria tanto en el largo como en el medio plazo.

La capacidad de la organización para actuar consiste en la habilidad de la misma para mantener la posición competitiva satisfaciendo las expectativas de los clientes y los socios, mientras se esquivan las amenazas y se explotan las oportunidades del entorno. La competitividad puede sólo mantenerse a través de continuas mejoras en las capacidades de la empresa, lo que requiere un esfuerzo financiero, tanto a corto como a largo para sostener los cambios estratégicos que sea necesario llevar a cabo como por ejemplo la introducción de nuevas tecnologías.

G. Slevin y Covin (1995)

Proponen un modelo de competitividad, en el cual definen la "Competitividad Total" en términos de comportamiento de la empresa respecto a

doce dimensiones, dentro de las cuales subyacen en total 144 ítems. Es decir construyen un indicador de competitividad basado en doce dimensiones. Estas dimensiones y algunos de sus ítems se muestran en la Tabla N° 03:

Tabla N° 03 : Dimensiones de la competitividad

<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia / Dirección: Metas a largo plazo y decisiones que afecta a los medios para conseguir esas metas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora y desarrollo del producto/servicio: Desarrollo de nuevos productos y/o servicios. Identificación de todas las aras funcionales en el proceso de desarrollo de productos y/o servicios.
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna de la unidad de negocio: Flujo de información eficiente y efectivo tanto horizontal como vertical a lo largo de la unidad de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing y Ventas: Responsabilidad hacia las necesidades de los clientes. Grado de implicación de las funciones de marketing y ventas en responder a los requerimientos de los clientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora y desarrollo del producto/servicio: Desarrollo de nuevos , productos y/o servicios. Identificación de todas las aras funcionales en el proceso de desarrollo de productos y/o servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los procesos: Grado en el que se realizan mejoras continuas en los procesos de generación de productos o servicios.
<ul style="list-style-type: none"> • Política de Recursos Humanos: Prácticas en el área de recursos humanos tales como planificación, reclutamiento, valoración, compensaciones y formación y desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión participativa: Capacidad de los trabajadores para tomar decisiones sobre su formación y el manejo de información y poder.
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Calidad Total: Énfasis en la satisfacción del cliente como medida del desempeño. Dedicación a controlar y mejorar continuamente la calidad de todas las operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional: La estructura de la organización según el organigrama. Esto incluye el reparto de tareas y responsabilidades, relaciones de mando, sistemas de comunicación, coordinación e integración de actividades.
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia internacional: Grado en que la unidad de negocio reconoce que debe desarrollar su labor en un mundo global con competidores internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de la unidad de negocio: Normas o ideologías no escritas, valores, actitudes, creencias y suposiciones. La cultura empresarial provee una energía social que guía el comportamiento diario del personal.

FUENTE: Slevin y Covin (1995)

Los autores comprueban que los doce factores considerados se correlacionan positivamente con la medida del desempeño de la unidad de negocio seleccionada por ellos, que es el crecimiento financiero de los últimos tres años. Sin embargo el planteamiento de su modelo persigue valorar la competitividad de las empresas no desde el desempeño alcanzado sino a partir de las puntuaciones obtenidas en las doce dimensiones planteadas, de forma

que una empresa competitiva es aquella que puntúa alto en ellas. Se está midiendo la competitividad a través de los medios utilizadas para alcanzarla o ventajas competitivas, de forma que esta medida no puede indicar si una empresa es más competitiva que otra.

H. Álvarez y García (1996).

El trabajo sintetiza los fundamentos científicos de un modelo de análisis de la competitividad intrínseca de la empresa. En el estudio se proponen dos tipos de factores que definen la competitividad empresarial: Por un lado la competitividad extrínseca, que considera un entorno general desde los aspectos económico, socio – cultural, político – normativo, y tecnológico, que afectan por igual a todas las empresas, y un entorno específico, determinado por la situación de los competidores, sustitutos, proveedores, clientes y las barreras de entrada.

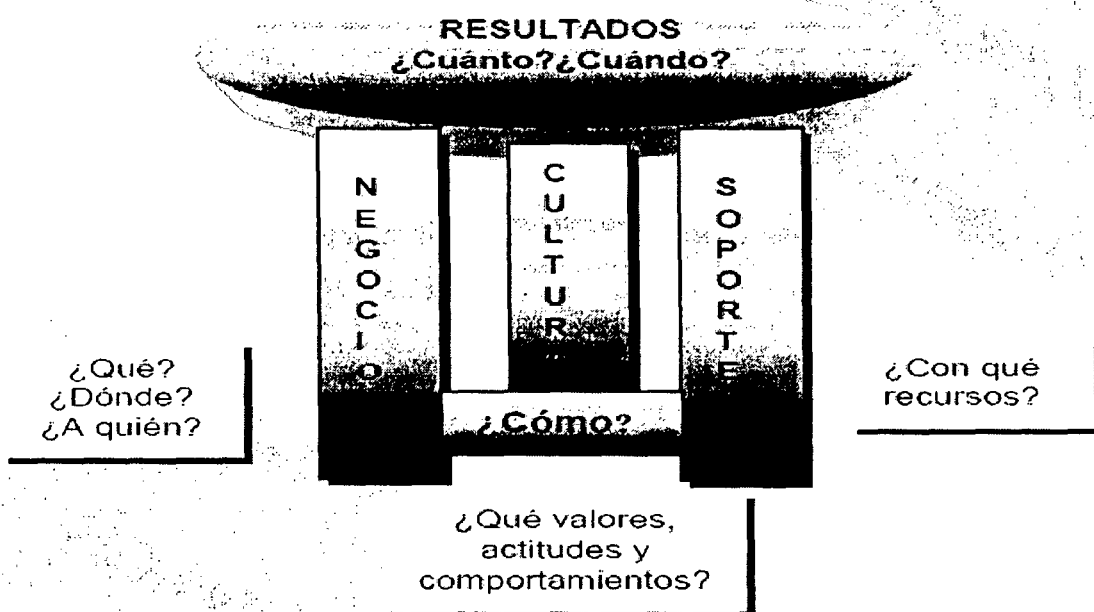
Por otro lado, el otro factor es la competitividad intrínseca que está formada por las características distintivas que definen la capacidad de las empresas para afrontar las amenazas y aprovechar las oportunidades.

El trabajo se centra en esta visión intrínseca de la competitividad y define el llamado trípede de la dirección, que determina los tres factores empresariales que determinan este tipo de competitividad (Figura N° 17). Así, los productos – servicios y la dimensión geográfica de la empresa, tanto en los que se refiere a adquisición de inputs, como a venta de sus productos configuran el negocio de la empresa, y responden a las preguntas ¿Qué?, ¿Dónde? y ¿A Quién?. Los recursos de los que dispone, constituyen su soporte o estructura y responden a las cuestiones ¿Con qué recursos?. Además considera los factores culturales de la empresa, que responden a la pregunta ¿Qué valores, actitudes y comportamientos?. Relacionado con estos tres pilares del modelo, se encuentra otro que se refiere al planteamiento global de la empresa, desde el diseño hasta

la ejecución y la tecnología incorporada al negocio, y que responde a la cuestión ¿Cómo?.

Las condiciones de la empresa respecto a estas tres patas tienen como consecuencia la obtención de unos determinados resultados, que responde a las cuestiones ¿Cuánto?, y ¿Cuándo? .

FIGURA N° 17: Componentes de la competitividad intrínseca de la empresa



FUENTE: Álvarez y García (1996)

I. Hernández Dámaso (1997)

Propone en su trabajo un modelo de medición del grado de excelencia empresarial. El concepto de excelencia que adopta es muy similar al que otros autores consideran como competitividad, "aquella situación en que la empresa actúa mejor que el resto (sus competidores), obteniendo por ello un diferencial comparativo". Pero en este caso el concepto de excelencia abarca al de competitividad, pues para su determinación propone una función compuesta por

cuatro indicadores: la productividad global o rendimiento, como medida de la eficiencia; la economicidad como medida del alcance de los objetivos y del coste al que se han logrado; la rentabilidad de los recursos propios, y un índice de competitividad. El autor define como competitividad "la capacidad para competir" y toma como indicador un índice de competitividad propuesto por AECA (1991), que consiste en comparar el resultado contable de la empresa estudiada y aquella que obtenga el mejor resultado dentro de su sector de actividad.

El autor señala tres posibilidades de aplicación de su modelo: 1) Individualizada, tomando los indicadores de forma individual y comparando los resultados obtenidos por cada empresa con el resto, 2) De forma multicriterio, mediante una combinación de los cuatro indicadores a través de una función matemática y 3) Determinando una función objetivo que permita la obtención de los intervalos que determinen la calificación de una empresa como excelente, normal, o de bajo rendimiento.

El investigador opta por la última posibilidad, y señala que esta modelización permitirá a los empresarios disponer de una herramienta de análisis que les posibilite efectuar las correcciones oportunas en los intervalos propuestos, de forma que sus empresas se sitúen en el que les sea más favorable o si ya lo están, que les permita mantener el grado de excelencia alcanzado.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1. Método de Investigación

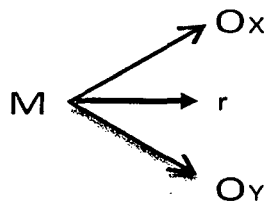
La confiabilidad y exactitud de los datos obtenidos durante el desarrollo de la investigación, son fundamentales por lo que es necesario el diseño de un programa ordenado que permita el logro de los objetivos, es lo que comúnmente se denomina diseño o marco metodológico.

3.2. Tipo de Estudio

El tipo de estudio utilizado es el inductivo, porque se parte de la observación real de los estudios encontrados en el gobierno regional de Ucayali; sobre el capital intelectual que poseen los personales de servicio y las competencia que demuestra durante la ejecución de las diferentes políticas estratégicas de desarrollo local, regional y nacional, teniendo una orientación por el procesamiento de datos los enfoques: cuantitativo.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, de tipo descriptivo transversal según Barrientos (2005) y la formula es la que sigue:



De donde:

M = Muestra

OX = Observación de la variable 1: Capital intelectual en un solo momento.

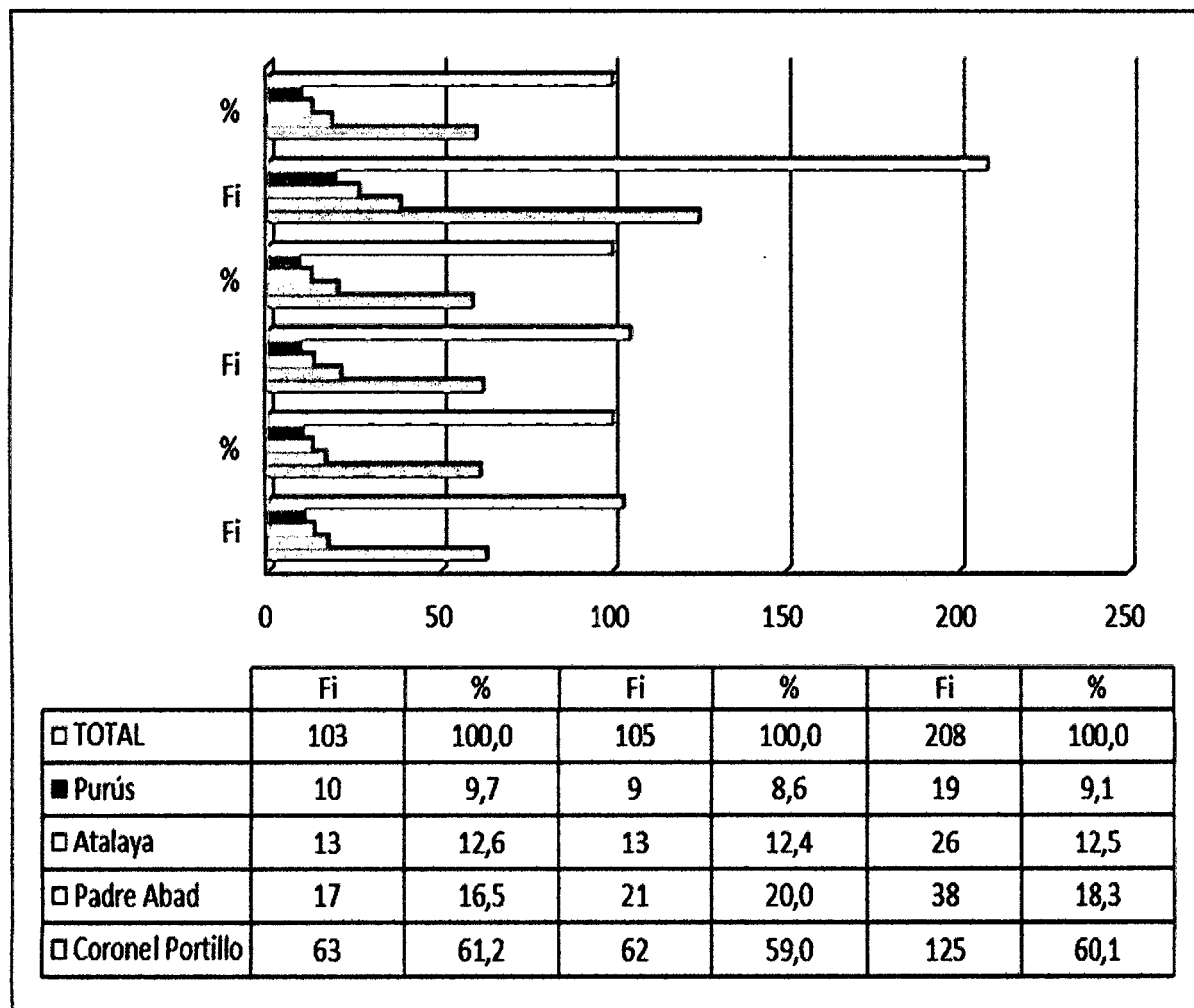
OY = Observación de la variable 2: competitividad en un solo momento.

r = Posible relación entre las variables 1 y 2

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población: Está constituida por 208 trabajadores que prestan sus servicios en el gobierno regional de Ucayali en el ámbito de su jurisdicción del Gobierno Regional de Ucayali.

Cuadro N° 04: Estadística de selección de la población



Fuente: elaboración en base a datos de directorio regional. 20/01/14

3.4.2. Muestra.- Para efectos del estudio se estimó el tamaño de la muestra, y se ha considerado el método de muestreo no probabilístico de tipo de muestreo por conveniencia de carácter población muestral de 208 trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali (sede central), es decir que se encuestó a todos los trabajadores de lugar mencionado.

3.5. Procedimiento de la recolección de datos

3.5.1. Técnica

La encuesta.- La encuesta se ha elaborado teniendo los diferentes aportes de trabajo, orientados para las dos variables de estudio: Capital intelectual y competitividad.

3.5.2. Instrumento.

El cuestionario.- a través de este instrumento de trabajo de campo recopilaremos información de la población objetivo, la encuesta está dirigida a los trabajadores del gobierno regional de Ucayali, el propósito del cuestionario es realizar la medición del capital intelectual de dicha institución, así como la influencia del mismo en la obtención de resultados de competitividad, las preguntas de la encuesta serán abiertas y detalladas para obtener la información deseada.

3.6. Procesamiento para recolección de datos: El procedimiento para la recolección de datos se dará de la forma siguiente:

Coordinación con el equipo de estudiantes bajo la conducción de un profesional para obtener los datos en el trabajo de campo predeterminado. Para el procesamiento de los resultados se utilizó el método de la triangulación de los resultados de carácter cuantitativo, orientado al cumplimiento de los objetivos planificados.

3.7. Tratamiento de datos

Para realizar el procedimiento y la presentación de los datos recolectados, de las fuentes primarias (trabajo de campo) y secundarias que fueron necesarios para el análisis e interpretación con claridad y precisión de los mismos, se utilizó la estadística descriptiva.

Para el procesamiento de la información obtenida se utilizará el software: THE SAS SYSTEM.

CAPITULO IV



4. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Análisis e interpretación de los datos de capital intelectual

A menudo se halla el análisis de los datos como la parte más disfrutable de llevar a cabo un estudio, dado que después de todo el duro trabajo y la espera, tienen la oportunidad de encontrar las respuestas. Si los datos no proveen respuestas, es una oportunidad más para la creatividad. De manera que el análisis y la interpretación de los resultados son el “premio” que recompensa el trabajo de recolección de datos.

De los resultados de la encuesta hecha a 208 trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali se presentan los siguientes cuadros y gráficos:

Cuadro N° 05: Estadística del Capital Humano

IND.	TD	%	ED	%	MA	%	DA	%	TA	%	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL MUY ACEPTABLE
1.1	11	5,29	32	15,38	90	43,27	55	26,44	21	10,10	79,81	36,54
1.2	4	1,92	20	9,62	81	38,94	71	34,13	36	17,31	90,38	51,44
1.3	0	0,00	25	12,02	100	48,08	58	27,88	25	12,02	87,98	39,90
1.4	0	0,00	10	4,81	83	39,90	94	45,19	21	10,10	95,19	55,29
1.5	10	4,81	20	9,62	87	41,83	81	38,94	10	4,81	85,58	43,75
1.6	4	1,92	16	7,69	84	40,38	73	35,10	31	14,90	90,38	50,00
1.7	10	4,81	14	6,73	70	33,65	70	33,65	44	21,15	88,46	54,81
1.8	6	2,88	22	10,58	79	37,98	67	32,21	14	6,73	76,92	38,94
1.9	10	4,81	34	16,35	72	34,62	69	33,17	23	11,06	78,85	44,23
1.10	20	9,62	31	14,90	84	40,38	61	29,33	12	5,77	75,48	35,10
1.11	12	5,77	32	15,38	80	38,46	64	30,77	20	9,62	78,85	40,38
1.12	23	11,06	30	14,42	81	38,94	62	29,81	12	5,77	74,52	35,58
1.13	20	9,62	32	15,38	75	36,06	60	28,85	21	10,10	75,00	38,94
1.14	18	8,65	40	19,23	73	35,10	65	31,25	12	5,77	72,12	37,02
1.15	15	7,21	54	25,96	87	41,83	42	20,19	10	4,81	66,83	25,00
1.16	20	9,62	57	27,40	75	36,06	36	17,31	20	9,62	62,98	26,92
1.17	20	9,62	32	15,38	94	45,19	38	18,27	24	11,54	75,00	29,81
1.18	2	0,96	8	3,85	59	28,37	97	46,63	42	20,19	95,19	66,83
1.19	0	0,00	12	5,77	84	40,38	102	49,04	10	4,81	94,23	53,85
1.20	24	11,54	35	16,83	58	27,88	74	35,58	17	8,17	71,63	43,75

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

DESCRIPCION

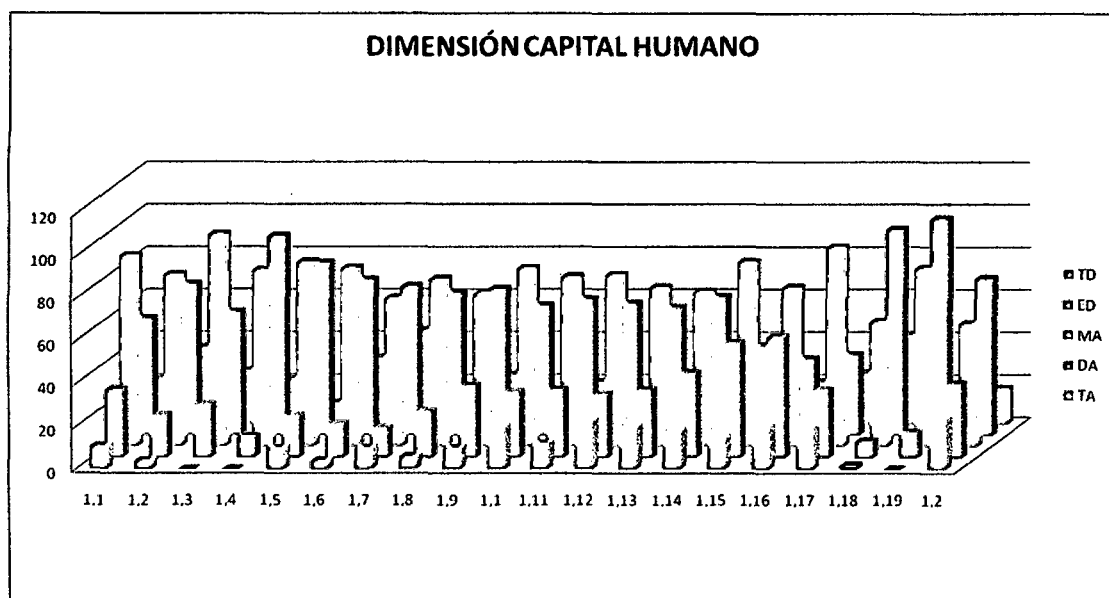
Los resultados de la encuesta hecha a los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali tienen resultados favorables con respecto al capital humano, ya que se evidencia niveles aceptables con un promedio del 80,77% del total de los encuestados y muy aceptables con un promedio del 42,40%.

Sobre el indicador 1.2 Los trabajadores del Gobierno Regional provienen mayoritariamente de los centros de enseñanza superior de la región y del país, se tiene que el 51,44% da una respuesta de muy aceptable.

Se debe destacar el indicador 1.4 Los trabajadores del Gobierno Regional destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo, esto tuvo un nivel muy aceptable del 55,29%.

Otro indicador muy destacable es que el tiempo y la permanencia de los trabajadores en sus cargos en el Gobierno Regional son aceptados por sus trabajadores, con un nivel muy aceptable en el 50%

Gráfico N° 01: Dimensión del Capital Humano



Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Cuadro N° 06: Estadística de Capital Estructural

Nro.	TD	%	ED	%	MA	%	DA	%	TA	%	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL MUY ACEPTABLE
2.1	12	5,77	37	17,79	84	40,38	72	34,62	3	1,44	76,44	36,06
2.2	2	0,96	8	3,85	73	35,10	89	42,79	36	17,31	95,19	60,10
2.3	10	4,81	13	6,25	114	54,81	69	33,17	12	5,77	93,75	38,94
2.4	5	2,40	23	11,06	78	37,50	85	40,87	17	8,17	86,54	49,04
2.5	0	0,00	14	6,73	16	7,69	94	45,19	84	40,38	93,27	85,56
2.6	31	14,90	65	31,25	54	25,96	48	23,08	10	4,81	53,85	27,88
2.7	15	7,21	42	20,19	77	37,02	54	25,96	20	9,62	72,60	35,58
2.8	0	0,00	20	9,62	64	30,77	83	39,90	41	19,71	90,38	59,62
2.9	5	2,40	5	2,40	25	12,02	94	45,19	79	37,98	95,19	63,17
2.10	4	1,92	20	9,62	54	25,96	90	43,27	40	19,23	86,46	62,50
2.11	10	4,81	42	20,19	57	27,40	77	37,02	22	10,58	75,00	47,60
2.12	5	2,40	15	7,21	84	40,38	72	34,62	32	15,38	90,38	50,00
2.13	0	0,00	10	4,81	75	36,06	81	38,94	42	20,19	95,19	59,13
2.14	4	1,82	20	9,62	82	39,42	70	33,65	32	15,38	88,46	49,04
2.15	10	4,81	35	16,83	85	40,87	68	32,69	10	4,81	78,37	37,50
2.16	6	2,88	14	6,73	80	38,46	74	35,58	34	16,35	90,38	51,92
2.17	5	2,40	41	19,71	95	45,67	62	29,81	5	2,40	77,88	32,21
2.18	0	0,00	10	4,81	98	47,12	73	35,10	27	12,98	95,19	48,06
2.19	20	9,62	37	17,79	94	45,19	47	22,60	10	4,81	72,60	27,40
2.20	6	2,88	22	10,58	86	41,35	74	35,58	20	9,62	86,54	45,19
2.21	10	4,81	47	22,60	115	55,29	36	17,31	0	0,00	72,60	17,31
2.22	10	4,81	36	17,31	108	51,92	54	25,96	0	0,00	77,88	25,96

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Descripción.

Con respecto al capital estructural se evidencia resultados que en promedio son del 83,92% en un nivel aceptable y del 46,81% en un nivel muy aceptable, esto significa que dado el capital humano existente en el gobierno regional de Ucayali, también se brinda un buen servicio.

Cabe destacar el indicador 2.2 Los trabajadores del Gobierno Regional utilizan de modo permanente sistemas informáticos para realizar su trabajo, el cual permite evidenciar su preparación de acuerdo a los avances de la tecnología.

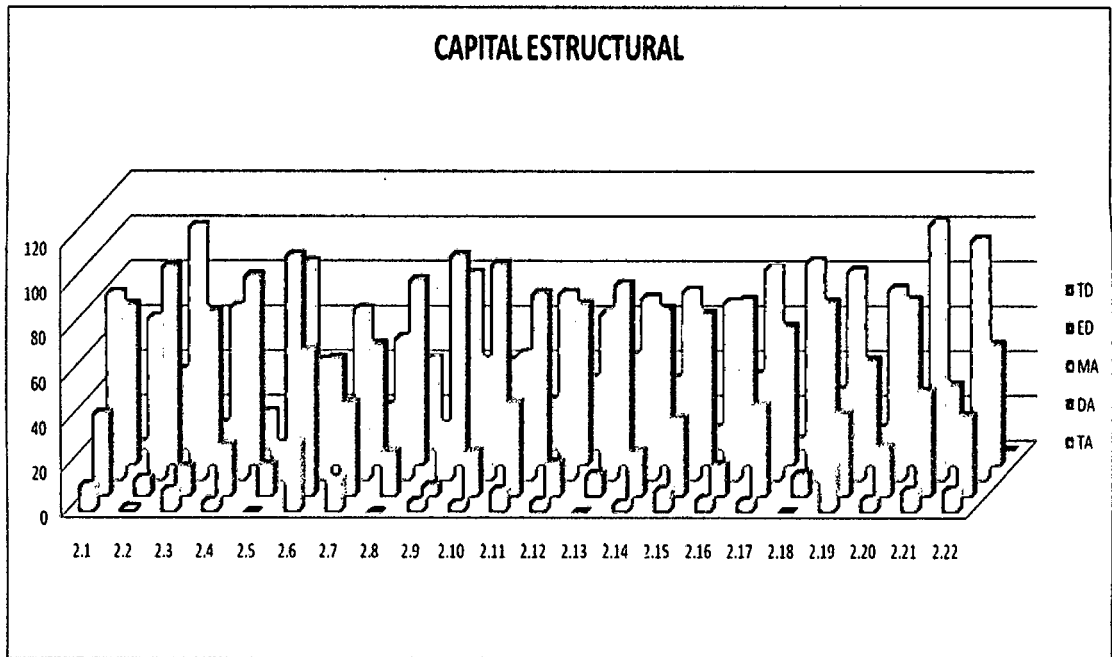
Además el 85,58% asegura que la ejecución de proyectos de inversión por el Gobierno Regional son importantes para la comunidad regional, esto deberá demostrarse con una preparación óptima de los trabajadores.

Es muy importante destacar el indicador 2.10 En el Gobierno Regional la inversión anual en investigación es importante. De acuerdo a los resultados obtenidos tiene niveles muy aceptables del 62,50%.

El 50% de los encuestados afirma con certeza que El Gobierno Regional posee capital intelectual de calidad para lograr los objetivos y metas establecidos en los planes de desarrollo (Indicador 2.12)

Se debe tener muy en cuenta que El Gobierno Regional tiene procedimientos informatizados y sistematizados que ayudan a ejecutar las acciones rutinarias (Indicador 2.13). Esto asegura el 59,13% con un nivel muy aceptable.

Gráfico N° 02: Dimensión del capital estructural



Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Cuadro N° 07: Estadística de capital relacional

IND.	TD	%	ED	%	MA	%	DA	%	TA	%	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL MUY ACEPTABLE
3.1	0	0	13	6,25	124	59,62	71	34,13	0	0	93,75	34,13
3.2	4	1,92	15	7,21	90	43,27	84	40,38	15	7,21	90,87	47,60
3.3	4	1,92	10	4,81	50	24,04	110	52,88	34	16,35	93,27	69,23
3.4	7	3,37	13	6,25	95	45,67	73	35,1	20	9,62	90,38	44,71
3.5	5	2,40	20	9,62	103	49,52	75	36,06	5	2,40	87,98	38,46
3.6	2	0,96	29	13,94	90	43,27	81	38,94	6	2,88	85,10	41,83
3.7	0	0	10	4,81	74	35,58	103	49,52	21	10,10	95,19	59,62
3.8	0	0	5	2,40	80	38,46	108	51,92	15	7,21	97,60	59,13
3.9	2	0,96	10	4,81	82	39,42	88	42,31	26	12,5	94,23	54,81
3.10	5	2,40	25	12,02	91	43,75	87	41,83	0	0	85,58	41,83
3.11	0	0	10	4,81	73	35,1	102	49,04	23	11,06	95,19	60,10
3.12	0	0	20	9,62	35	16,83	110	52,88	53	25,48	95,19	78,37
3.13	4	1,92	16	7,69	20	9,615	123	59,13	45	21,63	90,38	80,77
3.14	0	0	10	4,81	31	14,9	117	56,25	50	24,04	95,19	80,29
3.15	10	4,81	17	8,17	84	40,38	80	38,46	17	8,17	87,02	46,63

3.16	3	1,44	10	4,81	84	40,38	82	39,42	29	13,94	93,75	53,37
3.17	0	0	20	9,62	81	38,94	79	37,98	28	13,46	90,38	51,44
3.18	0	0	15	7,21	93	44,71	75	36,06	25	12,02	92,79	48,08

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Descripción.

Se puede evidenciar que los resultados con respecto al Capital relacional son muy favorables en los Trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali ya que el 91,88% respondieron en un nivel aceptable, y el 55,02% en un nivel muy aceptable.

Es muy importante tener en cuenta que el indicador 3.2 Las relaciones del Gobierno Regional con los proveedores son buenas y muy buenas hacen el 47,59% del total, y es significativo sobre el capital intelectual.

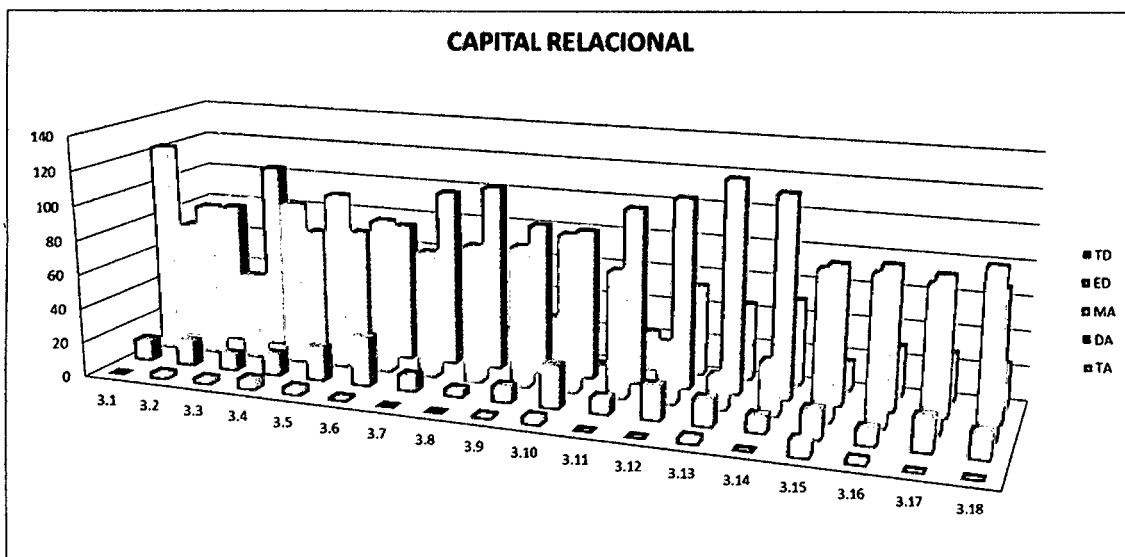
El 59,62% de los trabajadores del Gobierno Regional tienen una muy buena percepción acerca de que el Gobierno Regional ha concertado alianzas estratégicas en beneficio de la comunidad regional (Indicador 3.7).

También con respecto al indicador 3.8 En el Gobierno Regional las alianzas estratégicas concertadas gozan de un alto grado de confianza, se puede apreciar un considerable nivel de aceptabilidad ya que el 59.13% lo aseveran.

Con respecto al indicador 3.9 La calidad de los servicios del Gobierno Regional es ampliamente reconocidos en la sociedad, se obtuvieron resultados considerables ya que el 54,81% confirma que se está cumpliendo acertadamente.

Es muy importante tener en cuenta que el 78,37% asevera que El Gobierno Regional ha hecho posible el incremento de nuevos servicios y proyectos de inversión en beneficio de la comunidad regional, lo que se considera como un nivel muy aceptable.

Gráfico N° 03: Dimensión del capital relacional



Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

4.2 Análisis e Interpretación de los datos de competitividad

Con relación a la variable Competitividad del Gobierno Regional de Ucayali se presentan el análisis a partir de los siguientes cuadros y gráficos en la información recogida de la encuesta hecha a 208 trabajadores:

Cuadro N° 08: Estadística de dimensión estructural empresarial

	TD	%	ED	%	MA	%	DA	%	TA	%	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL MUY ACEPTABLE
1.1	10	4.81	19	9.13	80	38.46	67	32.2	32	15.38	86.06	47.60
1.2	0	0	10	4.81	75	36.06	102	49	21	10.10	95.19	59.13
1.3	4	1.92	13	6.25	52	25.00	85	40.9	54	25.96	91.83	66.83
1.4	5	2.4	15	7.21	53	25.48	98	47.1	37	17.79	90.38	64.80
1.5	4	1.92	6	2.88	38	18.27	101	48.6	59	28.37	95.19	76.92
1.6	6	2.88	47	22.80	65	31.25	80	38.5	10	4.81	74.52	43.27
1.7	3	1.44	12	5.77	121	58.17	72	34.6	0	0.00	92.79	34.62
1.8	4	1.92	16	7.69	90	43.27	83	39.9	15	7.21	90.38	47.12
1.9	2	0.96	18	8.65	24	11.54	81	38.9	83	39.90	90.38	78.85
1.10	0	0	31	14.90	74	35.58	76	36.5	27	12.98	85.10	49.52
1.11	3	1.44	3	1.44	98	47.12	77	37	27	12.98	97.12	50.00
1.12	0	0	15	7.21	97	46.63	83	39.9	13	6.25	92.79	46.15

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Descripción.

Con relación a la estructura empresarial se han obtenido resultados favorables ya que en promedio el 55,41% de los encuestados afirma que se cuenta con una aceptable estructura empresarial en el Gobierno Regional de Ucayali.

El 47,60% tiene la percepción que las empresas de la región Ucayali están alcanzando ciertos niveles de productividad en relación con lo que ocurre en el Perú y el mundo.

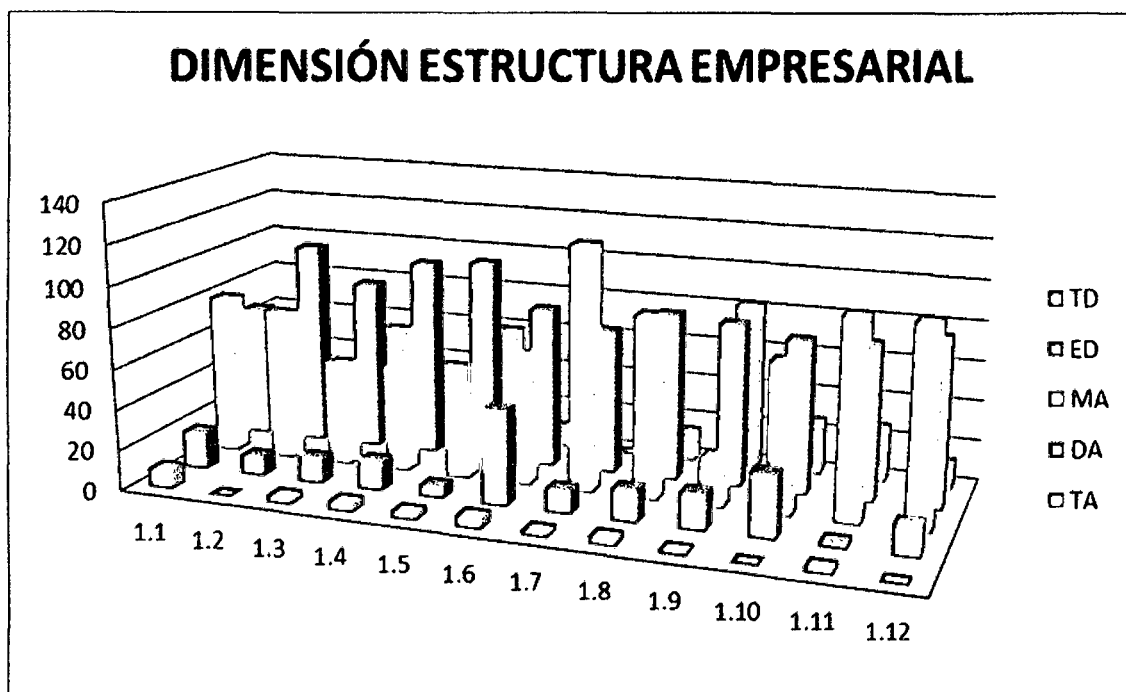
Se evidencia además y es muy aceptable que el 59,13% percibe que el Gobierno Regional de Ucayali está haciendo grandes esfuerzos para elevar el nivel de productividad de las empresas.

Con respecto al indicador que la productividad empresarial depende fundamentalmente del capital intelectual, el 66,83% de los trabajadores del gobierno regional afirma con seguridad que sí.

El 64,90% afirma que la calidad del capital intelectual es una necesidad de vida o muerte para las empresas en el actual contexto de alta competitividad global, esto está en un nivel muy aceptable.

Es muy evidente que el 76,92% perciben que la calidad también depende de la calidad del capital intelectual.

Gráfico N° 04: Dimensión estructura empresarial



Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Cuadro N° 09: Estadística de dimensión resultados económicos

	TD	%	ED	%	MA	%	DA	%	TA	%	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL MUY ACEPTABLE
2.1	0	0	25	12	98	47.12	75	36.06	10	4.81	87.98	40.87
2.2	6	2.9	28	13	71	34.13	84	40.38	19	9.13	83.65	49.52
2.3	2	1	13	6.3	63	30.29	63	30.29	67	32.21	92.79	62.50
2.4	5	2.4	25	12	73	35.10	75	36.06	30	14.42	85.58	50.48
2.5	8	3.8	11	5.3	91	43.75	83	39.90	15	7.21	90.87	47.12
2.6	0	0	0	0	84	40.38	112	53.85	12	5.77	100.00	59.62
2.7	0	0	0	0	74	35.58	78	37.50	54	25.96	99.04	63.46
2.8	0	0	20	9.6	82	29.81	87	41.83	39	18.75	90.38	60.58
2.9	2	1	8	3.8	91	43.75	83	39.90	24	11.54	95.19	51.44
2.10	4	1.9	12	5.8	106	50.96	81	38.94	5	2.40	92.31	41.35
2.11	3	1.4	9	4.3	94	45.19	80	38.46	22	10.58	94.23	49.04
2.12	0	0	20	9.6	91	43.75	80	38.46	17	8.17	90.38	48.63

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Descripción.

Este cuadro muestra la competitividad con relación a los resultados económicos y en promedio el 51,88% considera que se tiene niveles muy aceptables.

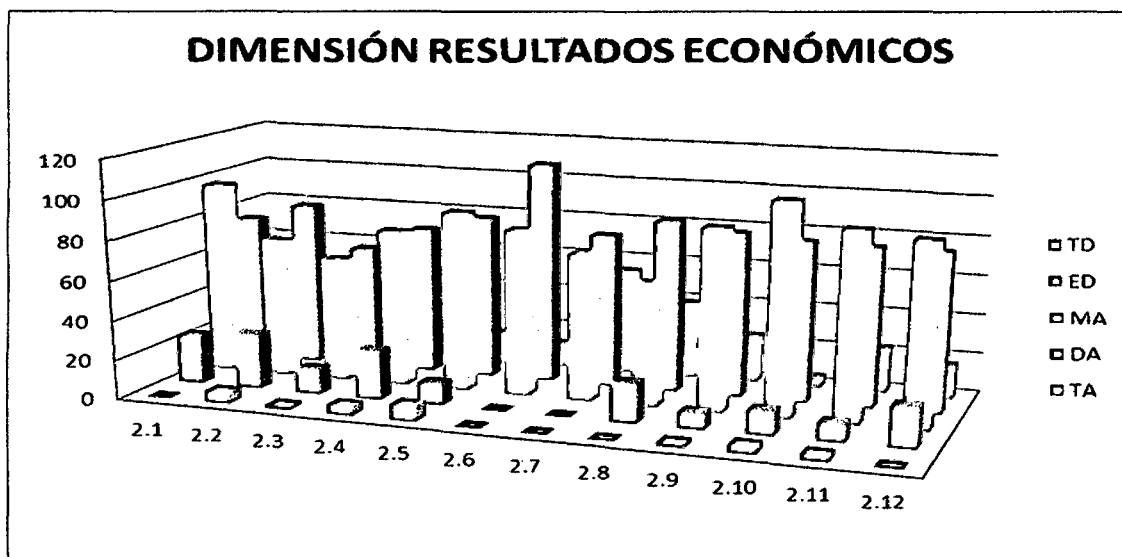
Se destaca que el 62,50% percibe que el capital intelectual es decisivo para que la región Ucayali pueda lograr competitividad.

Algo muy significativo ocurre cuando el 59,62% de las personas percibe lo que el Gobierno Regional está haciendo para promocionar los productos bandera de la Región Ucayali.

Con relación a que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para invertir más infraestructura en general, el 60,58% percibe que si está cumpliendo en un nivel muy aceptable.

El 41,35%, percibe que el Gobierno Regional de Ucayali y el sector privado están aprovechando la biodiversidad ya que es una ventaja comparativa.

Gráfico N° 05: Dimensión resultado económico



Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Cuadro N° 10: Estadística de dimensión gobierno

	TD	%	ED	%	MA	%	DA	%	TA	%	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL MUY ACEPTABLE
3.1	0	0.00	16	7.69	94	45.19	82	39.42	16	7.69	92.31	47.12
3.2	3	1.44	6	2.88	84	40.38	105	50.48	10	4.81	95.67	55.29
3.3	2	0.96	8	3.85	95	45.67	94	45.19	9	4.33	95.19	49.52
3.4	0	0.00	18	8.65	92	44.23	78	37.50	20	9.62	91.35	47.12
3.5	2	0.96	12	5.77	85	40.87	101	48.56	8	3.85	93.27	52.40
3.6	0	0.00	20	9.62	114	54.81	74	35.58	0	0.00	90.38	35.58
3.7	0	0.00	46	22.12	102	49.04	48	23.08	12	5.77	77.88	28.85
3.8	0	0.00	25	12.02	94	45.19	89	42.79	0	0.00	87.98	42.79
3.9	2	0.96	8	3.85	67	32.21	101	48.56	30	14.42	95.19	62.98
3.10	0	0.00	11	5.29	105	50.48	84	40.38	8	3.85	94.71	44.23
3.11	0	0.00	16	7.69	93	44.71	89	42.79	0	0.00	92.31	47.60
3.12	10	4.81	28	13.46	87	41.83	63	30.29	20	9.62	81.73	39.80
3.13	0	0.00	14	6.73	98	47.60	95	45.67	0	0.00	93.27	45.67
3.14	4	1.92	41	19.71	103	49.52	60	28.85	0	0.00	78.37	28.85
3.15	12	5.77	63	30.29	68	32.69	65	31.25	0	0.00	63.94	31.25

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Descripción.

Los resultados obtenidos sobre la dimensión gobierno tiene en promedio el 43,94% de niveles muy aceptables.

Algo muy destacable se refiere a que el 47,12% percibe que el desempeño del Gobierno Regional de Ucayali es competente.

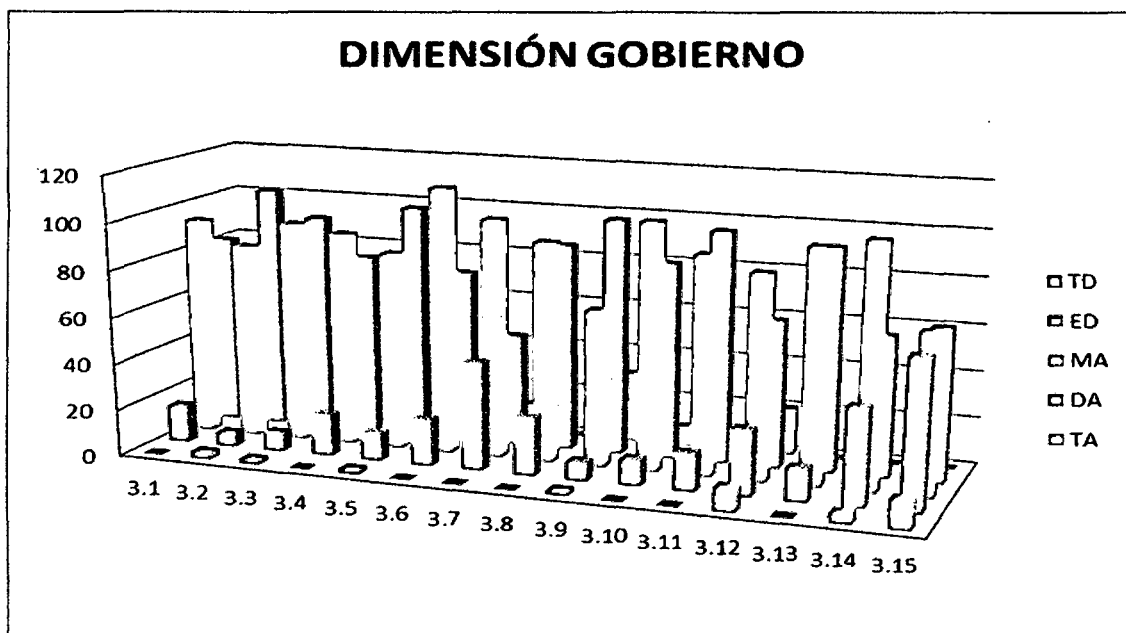
Además el 55,29% percibe que la ejecución de los proyectos de inversión del Gobierno Regional de Ucayali es exitosa, esto tiene un nivel muy aceptable. Respecto a la percepción de que existe transparencia en la ejecución de los proyectos de inversión que ejecuta el Gobierno Regional de Ucayali, se obtuvo un nivel muy aceptable del 52,40%.

Se evidencia además que el 44,23% percibe la existencia de una verdadera gobernabilidad en la región Ucayali, en un nivel muy aceptable.

Con mucha seguridad aseveran el 47,60% que la comunidad se beneficia de la gobernabilidad existente en la región Ucayali.

Además se destaca que el 45,67% percibe la existencia de una verdadera institucionalidad en la región Ucayali.

Gráfico N° 06: Dimensión Gobierno



Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Cuadro N° 11: Estadística de dimensión situación de las personas

	TD	%	ED	%	MA	%	DA	%	TA	%	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL MUY ACEPTABLE
4.1	8	3.85	54	25.96	116	55.77	30	14.42	0	0.00	70.19	14.42
4.2	7	3.37	30	14.42	120	57.69	51	24.52	0	0.00	82.21	24.52
4.3	8	3.85	48	23.08	92	44.23	50	24.04	10	4.81	73.08	28.85
4.4	4	1.92	32	15.38	88	42.31	64	30.77	20	9.62	82.69	40.38
4.5	5	2.40	38	18.27	72	34.62	88	42.31	5	2.40	79.33	44.71
4.6	3	1.44	44	21.15	114	54.81	47	22.60	0	0.00	77.40	22.60
4.7	0	0.00	20	9.62	41	19.71	79	37.98	68	32.69	90.38	70.67
4.8	4	1.92	15	7.21	73	35.10	95	45.67	21	10.10	90.87	55.77
4.9	10	4.81	25	12.02	67	32.21	94	45.19	12	5.77	83.17	50.96
4.10	5	2.40	12	5.77	60	28.85	95	45.67	36	17.31	91.83	62.98
4.11	5	2.40	5	2.40	87	41.83	96	46.15	15	7.21	95.19	53.37
4.12	0	0.00	10	4.81	52	25.00	97	46.63	49	23.56	95.19	70.19
4.13	0	0.00	5	2.40	20	9.62	94	45.19	81	38.94	93.75	84.13
4.14	0	0.00	15	7.21	15	7.21	88	42.31	90	43.27	92.79	85.58
4.15	0	0.00	20	9.62	71	34.13	84	40.38	33	15.87	90.38	56.25
4.16	11	5.29	20	9.62	99	47.60	78	37.50	0	0.00	85.10	37.50

4.17	0	0.00	0	0.00	42	20.19	94	45.19	72	34.62	100.00	79.81
4.18	7	3.37	13	6.25	72	34.62	93	44.71	23	11.06	90.38	55.77
4.19	0	0.00	42	20.19	89	42.79	56	26.92	21	10.10	79.81	37.02

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Descripción.

Considerando los resultados obtenidos de la encuesta para esta dimensión, se puede apreciar que como consecuencia de un aceptable capital humano las personas y comunidad son bien atendidas, esto lo afirman en promedio el 51,34% de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali.

Se destaca con seguridad que 40,38% percibe que el Gobierno Regional de Ucayali atiende al sector educación de los beneficios de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

En un nivel muy aceptable del 44,71% se percibe que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para atender las enormes demandas de los docentes del sector educación.

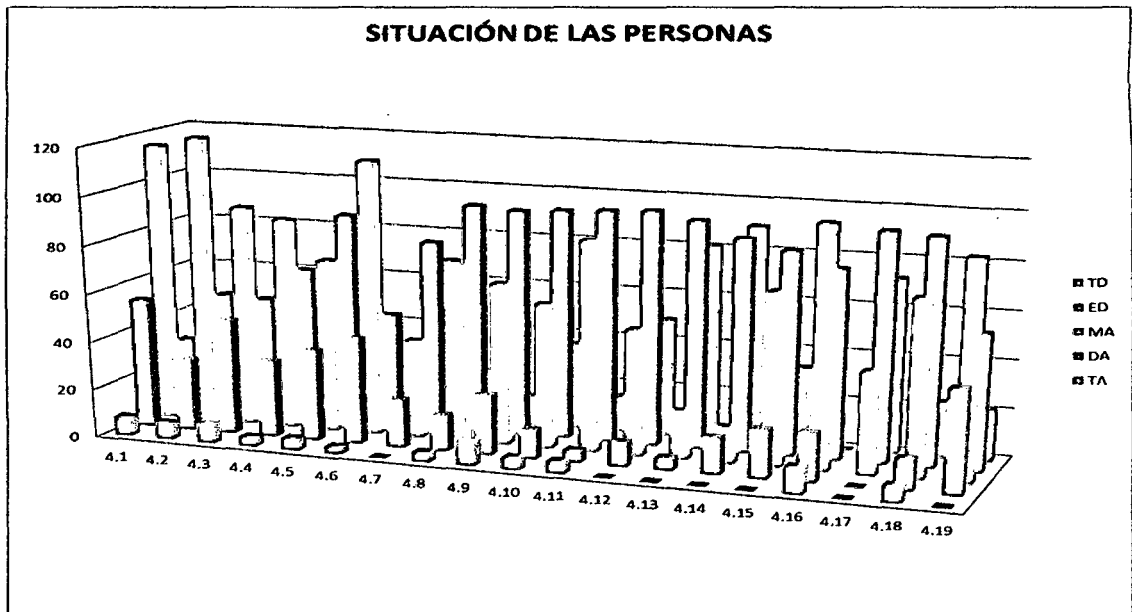
El 55,77% percibe que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para dar solución a las enfermedades endémicas que afectan a nuestra comunidad.

También es destacable que 50,96% percibe que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para incrementar la plana de profesionales especialista en salud para atender a la comunidad.

El 84,13% asegura su percepción de que nuestra comunidad regional con educación y salud de calidad alcanzará competitividad.

En un nivel muy aceptable el 79,81% percibe que invertir en el capital intelectual de la comunidad regional es asegurar su competitividad.

Gráfico N° 07: Dimensión de la situación de las personas



Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Cuadro N° 12: Estadística de dimensión dotación de infraestructura

	TD	%	ED	%	MA	%	DA	%	TA	%	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL MUY ACEPTABLE
5.1	0	0.00	34	16.35	112	53.85	54	25.96	8	3.85	83.65	29.81
5.2	0	0.00	12	5.77	103	49.52	85	40.87	8	3.85	94.23	44.71
5.3	0	0.00	8	3.85	87	41.83	92	44.23	21	10.10	96.15	54.33
5.4	0	0.00	22	10.58	86	41.35	90	43.27	10	4.81	89.42	48.08
5.5	10	4.81	32	15.38	86	41.35	80	38.46	0	0.00	79.81	38.46
5.6	16	7.69	42	20.19	98	47.12	52	25.00	0	0.00	72.12	25.00
5.7	0	0.00	29	13.94	80	38.46	92	44.23	7	3.37	86.06	47.60
5.8	5	2.40	57	27.40	53	25.48	73	35.10	20	9.62	70.19	44.71
5.9	16	7.69	72	34.62	49	23.56	57	27.40	14	6.73	57.69	34.13
5.10	20	9.62	58	27.88	63	30.29	40	19.23	27	12.98	62.50	32.21
5.11	10	4.81	33	15.87	65	31.25	72	34.62	28	13.46	79.33	48.08
5.12	12	5.77	49	23.56	57	27.40	72	34.62	18	8.65	70.67	43.27
5.13	8	3.85	24	11.54	69	33.17	75	36.06	32	15.38	84.62	51.44
5.14	0	0.00	20	9.62	43	20.67	86	41.35	59	28.37	90.38	69.71
5.15	8	3.85	30	14.42	92	44.23	66	31.73	12	5.77	81.73	37.50
5.16	8	3.85	24	11.54	87	41.83	71	34.13	18	8.65	84.62	42.79
5.17	0	0.00	48	23.08	82	39.42	58	27.88	20	9.62	76.92	37.50

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Descripción.

En cuanto a esta dimensión es resaltable que el promedio en un nivel muy aceptable es 42,90%, dado que existe un considerable capital intelectual.

Cabe destacar que en un nivel muy aceptable del 44,71% percibe que la comunidad regional está satisfecha con la inversión en infraestructura.

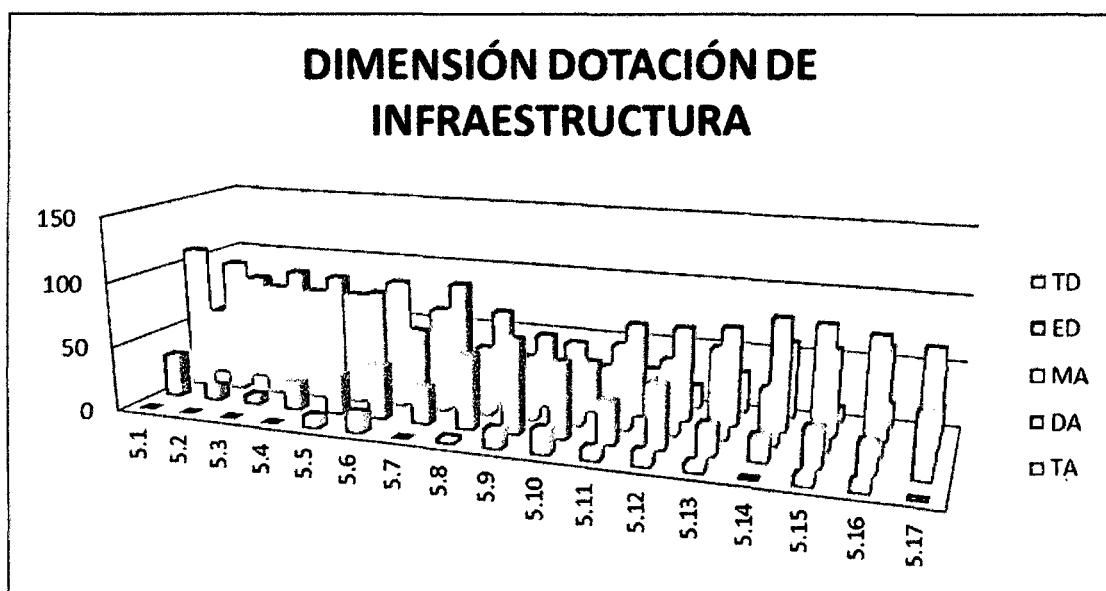
Además el 54,33% percibe que dicha inversión tiene garantías de calidad.

51,44% asevera con certeza que conoce que el Gobierno Regional de Ucayali tiene una cartera de proyectos de inversión que garantice nuestro crecimiento y desarrollo futuro.

Se puede destacar que el 69,71% asegura con certeza que el incremento de infraestructura en general asegura el crecimiento y desarrollo de la Región Ucayali.

En un nivel muy aceptable el 42,79% conoce los avances con alianzas estratégicas entre el Gobierno Regional de Ucayali y otras instituciones públicas y privadas son significativas.

Gráfico N° 08: Dimensión dotación de infraestructura



Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Cuadro N° 13: Estadística de dimensión, innovación, ciencia y tecnología

	TD	%	ED	%	MA	%	DA	%	TA	%	NIVEL ACEPTABLE	NIVEL MUY ACEPTABLE
6.1	17	8.17	65	31.25	63	30.29	60	28.85	3	1.44	60.58	30.29
6.2	12	5.77	55	26.44	61	29.33	72	34.62	8	3.85	67.79	38.46
6.3	15	7.21	54	25.96	72	34.62	61	29.33	6	2.88	66.83	32.21
6.4	14	6.73	48	23.08	84	40.38	56	26.92	6	2.88	70.19	29.81
6.5	3	1.44	7	3.37	45	21.63	91	43.75	63	30.29	95.67	74.04
6.6	10	4.81	0	0.00	33	15.87	85	40.87	80	38.46	95.19	79.33

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Descripción.

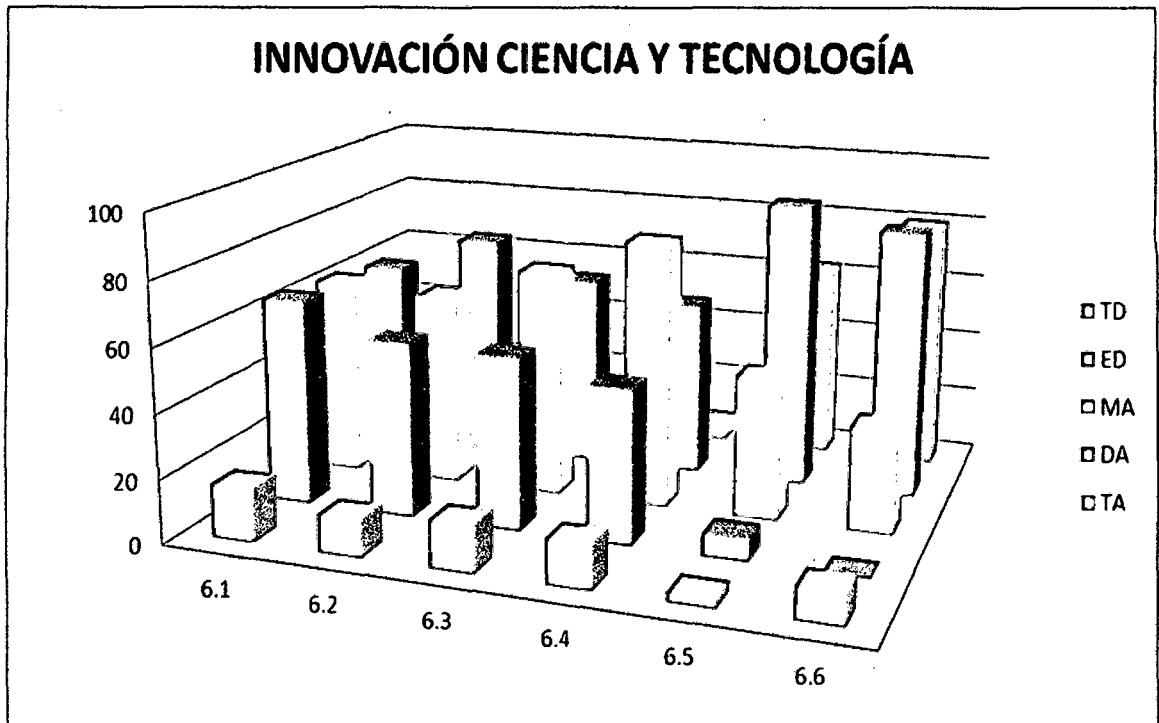
Se observa que hay una regular percepción acerca de si el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para incrementar la inversión en investigación científica y tecnológica, haciendo esto un 30.29% en un nivel muy aceptable.

Además el 38.46% conoce que el Gobierno Regional de Ucayali está invirtiendo en generar nuevas capacidades en innovación, ciencia y tecnología.

Es evidente que hay una regular percepción, 32,21%, sobre si el Gobierno Regional de Ucayali está invirtiendo en generar nuevas capacidades científicas y académicas.

También el 79.33% percibe que el Gobierno Regional de Ucayali necesita priorizar y generar políticas y lograr más recursos económicos que se dediquen a la innovación, ciencia y tecnología.

Gráfico N° 09: Dimensión innovación ciencia y tecnología



Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

4.3 Análisis de varianza y prueba de hipótesis.

Considerando que el presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, se hizo un análisis de correlación multivariable, teniendo como variables el capital intelectual: capital humano, capital estructural y capital relacional; y la otra variable, la competitividad que está definida en varias dimensiones. Para homogenizar el número de indicadores, se ha trabajado con 10 de ellos para obtener resultados confiables al 95% del nivel de confianza y con el 0.05 de significación.

Teniendo como referencia la siguiente estructura, se aplicó el análisis correspondiente:

Cuadro N° 14: Análisis de capital intelectual

Y	X1	X2	X3
Estructura Empresarial	Capital Humano	Capital Estructural	Capital Relacional
99	76	75	71
123	107	125	99
139	83	81	144
135	115	102	93
160	91	178	80
90	104	58	87
72	114	74	124
98	81	124	123
164	92	173	114
103	73	130	87
104	84	99	125
96	74	104	163
1383	1094	1323	1310
115.25	91.17	110.25	109.17

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Obteniéndose la ecuación: $Y = 31.35 + 0.2682 X_1 + 0.5605 X_2 + -0.02149 X_3$

Tabla N° 04: Resumen estadístico de análisis de varianza

RESUMEN

Estadísticas de la regresión

Coefficiente de correlación múltiple	0.731978896
Coefficiente de determinación R ²	0.535793104
R ² ajustado	0.303689656
Error típico	26.54882569
Observaciones	12

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F (calculada)</i>	<i>F (tabular) 5%</i>	<i>Valor crítico de F (P-VALOR)</i>
Regresión	4881.2	3	1627.069709	2.308423719	4.757062663	0.176265154
Residuos	4229.04	6	704.8401453			
Total	9110.3	9				

Intervalos de confianza

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>
Intercepción	31.3500	74.80250	0.419104049	0.689730149	-151.6851025	214.3851677
Variable X 1	0.2682	0.54317	0.493796433	0.63900352	-1.060873372	1.597304022
Variable X 2	0.5605	0.21738	2.578412731	0.041858685	0.028585081	1.092382884
Variable X 3	-0.0215	0.29935	-0.071779051	0.945110591	-0.75397598	0.711001529

Fuente: Elaboración en base al resultado de la investigación: 20/01/14

Descripción.

Existe una correlación positiva moderada del Capital Intelectual respecto a la estructura empresarial esto es 0,73. Además en gran medida se puede observar que el Capital Intelectual determina en un 53,58% la dimensión de la competitividad que es la estructura Empresarial.

Además la Correlación del Capital Intelectual respecto a los resultados Económicos es el 0,71, también es positiva moderada. También se presenta un coeficiente de determinación del 50,73%. Esto significa que los Resultados Económicos, en gran medida dependen del Capital Intelectual y el 49,27% se debe a otros factores.

Este mismo análisis se hizo del Capital Intelectual respecto a la Dimensión Gobierno, habiendo un 0,72 de correlación, esta es positiva moderada. Hay un alto grado de determinación que corresponde a que en gran medida el 51,76% de la Dimensión Gobierno depende del Capital Intelectual.

Asimismo del análisis del Capital Intelectual respecto a la Situación de las Personas es de 0,81 esto significa que hay un alto grado de correlación positiva. Respecto al coeficiente de determinación hay un 65,35% de dependencia de la Situación de las Personas por el Capital Intelectual.

Este mismo análisis se hizo del Capital Intelectual respecto a la Dotación de Infraestructura, habiendo un 0,71 de correlación, esta es positiva moderada. Hay un alto grado de determinación que corresponde a que en gran medida el 50,48% de la Dotación de Infraestructura depende del Capital Intelectual.

Finalmente, en promedio se puede destacar que la Competitividad es determinada en un 54,38% por el Capital Intelectual, esto comprueba en gran medida la Hipótesis planteada en este trabajo de Investigación. Habiendo un Coeficiente de Correlación Promedio de 0,74 lo que indica que es muy próximo un alto grado de correlación positiva.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de un análisis e investigación sobre el capital intelectual y la competitividad del gobierno regional; se concluye; que:

- El nivel del capital humano intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, es aceptable en un promedio de 80,77% del total.
- El nivel del capital estructural intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, es aceptable en un 83,92%.
- El nivel del capital relacional intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, se identifica aceptablemente en un 91,88%
- El nivel de la dimensión estructural empresarial de la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en medianamente favorable.
- El nivel de la dimensión de resultados económicos de la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, se describe positivamente.
- El nivel de la dimensión gobierno de la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, se establece medianamente aceptable.
- Se determinar un nivel medianamente aceptable la dimensión situación de las personas de la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

- El nivel de la dimensión dotación de infraestructura de la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, es medianamente aceptable (51,44 %)
- El nivel de dimensión innovación ciencia y tecnología se determina de manera negativa dentro de la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012

5.2 Recomendaciones

Realizado el estudio general de la investigación sobre el capital intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, se recomienda lo siguiente:

- Las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali deben mejorar las políticas con relación al capital humano intelectual para elevar el nivel de la competitividad regional.
- Las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali deben de impulsar el fortalecimiento del capital estructural intelectual para elevar el nivel de competitividad en la Región de Ucayali
- Las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali deben incrementar la dimensión estructural empresarial para elevar la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali.
- Las autoridades regionales deben fortalecer el uso sostenible de la dimensión de resultados económicos para mejorar la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali.

- Las autoridades locales y regionales deben de garantizar la gobernabilidad dentro de la dimensión gobierno para fortalecer la ética, la transparencia y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali.
- Las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali deben mejorar la dimensión situación de las personas para fortalecer la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali y la sociedad.
- Los profesionales que asumen cargos en el Gobierno Regional de Ucayali deben tener la potencialidad y la habilidad de elaborar los proyectos que sean confiables de la dimensión dotación de infraestructura para potenciar la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali.
- Las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali deben potenciar la inversión en la dimensión innovación, ciencia y tecnología para lograr elevar la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali.

BIBLIOGRAFIA

- ALAMA, Elsa (2007). La gestión del talento humano como fuente generadora de innovación tecnológica propuesta metodológica para su aplicación. España.
- (2007). La gestión del talento humano como fuente generadora de innovación tecnológica propuesta metodológica para su aplicación. España.
- (2008). Capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España. Memoria para optar al grado de doctor. Universidad complutense de Madrid. España.
- ALIAGA, C. (1998). Aspectos jurídicos de la libertad de cátedra. Universidad en marcha. Revista de la Universidad Nacional de Cajamarca. Año II (2) 65-68.
- ALLES, M. (2000). Dirección estratégica de recursos humanos. Argentina: Granica.
- ARAOZ, M. (1998) "La Integración Como instrumento para incrementar la Competitividad en un mundo globalizado: perspectivas en la Comunidad Andina.", CEFIR, Montevideo.
- ARAOZ, M. (1998) "La Integración Como instrumento para incrementar la Competitividad en un mundo globalizado: perspectivas en la Comunidad Andina.", CEFIR, Montevideo.
- ARELLANO Marketing. (2011). Investigación y Consultoría. "Estudio sobre el conocimiento, preferencias y expectativas del mercado por estudios de posgrado" Módulo II. Universidad de Lima – Perú.
- ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES (2003). "Lineamiento de autoevaluación con Fines de Acreditación de Escuelas o Programas de Posgrado". Lima – Perú.
- (2006). Documento "Tips al 31 de diciembre del 2006". Dirección General de Planificación Universitaria y Dirección Estadística. Lima – Perú.

(2007). "Propuesta de lineamientos para el desarrollo de la educación universitaria a distancia en el Perú". Lima – Perú.

ATENEO. (2004). Primer congreso virtual latinoamericano de educación a distancia. 23 Marzo a 4 de abril 2004 Disponible en Internet: http://www.ateneonline.net/datos/96_03_Birri_Roberto. Tomado el 02 de julio de 2012.

AZABACHE, H. (2009). Directora de PUCP Virtual. Presentación: "Panorama general PUCP virtual 2009".

BALAGUÉ, Jordi; RIVERO, Diana, y FALCÓN, Vladimir (2007). La medición del capital intelectual en las universidades. Un modelo para potenciar su aportación a la sociedad. Madrid.

BALDEÓN, Johan; ESPINOZA, Luís, GRANDA, Gayoso, VEGA, Juan (2006). Modelo tecnológico de integración de servicios en el marco estratégico de la competitividad MYPE en el Perú. Lima: Universidad ESAN,

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ / BCRP (2008). Encuentro económico 2008: Informe económico social. Región Piura. Lima. Perú.

(2009). Encuentro de economistas 2009. Lima. Perú.

(2009). Encuentro económico 2009: Informe económico social - región Iquitos. Lima. Perú.

(2010). Encuentro de economistas 2010. Lima. Perú.

(2010). Informes económicos mensuales. Lima. Perú.

(2010). Memoria 2010. Lima. Perú.

(2011). Encuentro de economistas 2011. Lima. Perú.

(2011). Informes económicos mensuales. Lima. Perú.

(2011). Memoria 2011. Lima. Perú.

(2012). Encuentro económico 10 y 11 de agosto del 2012: Informe económico y social. Región Ucayali. Lima. Perú.

(2012). Informes económicos mensuales. Lima. Perú.

(2012). Revista moneda. Lima. Perú.

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ / BCP (2011). Informes económicos trimestrales. Lima. Perú.

BANCO MUNDIAL (2010), "Doing business" [en línea] <http://www.doingbusiness.org/>

BARTHA, F. (1997). Innovación y calidad de la docencia universitaria: hacia un desarrollo docente universitario en la PUCP. Educación. VI (11) Marzo 31-44.

BECKER, G. (1964), Human Capital, Chicago, University of Chicago Press.

BELÉN, Elena.; DELGADO, Susana, y Ena, Víctor (2004). Gestión administrativa de personal. Madrid: España.

BELOHLAVEK, Peter (2010) "Conocimiento, ventaja competitiva", editado unicast, Lima – Perú.

BENZAQUEN, J., DEL CARPIO, L.A., ZEGARRA, L.A. y VALDIVIA, C.A. (2010), "Un índice regional de la competitividad para un país", revista CEPAL, 102, Lima – Perú.

BERNAL, Carlos (2000). Metodología de la investigación para administración y economía. Santa Fe de Bogotá: Editorial Nomos S. A.

- BORSESIL, A; MARAZZA, R. (1998). La formación docente, elemento fundamental en un modelo de la función docente universitaria. En CINDA. Gestión docente universitaria (Volumen 3). Santiago de Chile: Alfa.
- BUENO, E. (2002): "Dirección estratégica basada en conocimiento: Teoría y práctica de la nueva perspectiva", en Morcillo, P. y Fernández Aguado; J. (2002): Nuevas Claves para la Dirección Estratégica, Ed. Ariel, Barcelona.
- (1998). Modelo de dirección estratégica por competencia: el capital intangible. Recuperado el 18 de enero de 2008, de <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/>
- (2001). Gestión del conocimiento en universidades y organismos públicos de investigación.
- CABRERA, M; Gonzáles, C. (2001). Competencias que debe poseer el docente universitario para el ejercicio de su función. Tesis de Maestría en Educación. Universidad Femenina del Sagrado Corazón.
- CADE (2010) Conferencia anual de ejecutivos 2010. Expositor Porter. IPAE. Lima. Perú. 2010.
- CADE (2011) Conferencia anual de ejecutivos 2011. Expositor Porter. IPAE. Lima. Perú. 2011.
- CAF (Corporación Andina de Fomento) (2008), "Infraestructura" [en línea] [http: /
/www.caf.com/view/ index.asp? pageMS=34366&ms=17](http://www.caf.com/view/index.asp?pageMS=34366&ms=17)
- CARRASCO, Santiago (2005). Metodología de la investigación científica. Lima: Sam Marcos.

- CASTILLA, F. y CÁMARA, M. (2003), "Hacia la construcción de modelos de capital intelectual en industrias tradicionales: el caso de las almazaras jiennenses", CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 46, noviembre 2003, pp. 191-211 p. 201; pp. 211.
- CASTRO, R. (2001). La universidad peruana para los tiempos de cambio, la utopía indispensable. Cultura. Año XIX (15). Lima 13 -41.
- CATALDI, Z.; LAGE, F. (2004). Informática y medios audiovisuales. Revista de Informática educativa y medios audiovisuales. 13 (Octubre) 28-33. Disponible en Internet. <http://www.fi.uba.ar/laboratorios/lie/Revista/Articulos/010103/A3oct2004.pdf>
- CINDA (2007). "Educación superior en Iberoamérica. Informe 2007". Santiago – Chile.
- CHAN, María (2007), Modelo mediacional para el diseño educativo en entornos digitales, México, 2004, Universidad de Guadalajara.
- CHÁVEZ, Javier; MOTA, Carlos y ALVARADO Gabriela (1999). El cambio organizacional y la empresa flexible en México. ITAM. México.
(2000). El cambio organizacional y la empresa flexible en México. Reimpresión. ITAM. México.
- CHIAVENATO. Idalberto (2002). Gestión del talento humano, Bogotá: Colombia.
- CHUDNOVSKY, D. y PORTA, F. (1990). La competitividad internacional. Principales cuestiones conceptuales y metodológicas, CENIT, Buenos Aires.
- CEPAL (2009). Informe regional 2009. Santiago. Chile.
(2010). Informe regional 2010. Santiago. Chile.
(2011). Informe regional 2011. Santiago. Chile.

COMTE, A. (1848): Discours sur l'ensemble du positivisme, París.

CONCYTEC (1998). Recursos del ser humano. Reflexiones sobre la educación y el desarrollo científico y tecnológico del país. Lima; CONCYTEC.

(2003). "Perú ante la sociedad del conocimiento. Indicadores de Ciencia, Tecnología e Innovación 1960-2002". Lima – Perú.

CONICYT (2008), "Conceptos básicos de Ciencia, Tecnología e Innovación", primera edición, Santiago – Chile.

CONSEJO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD / CNC (2009). Memoria 2009. Lima. Perú.

(2009). Memoria 2011. Lima. Perú.

(2010). Memoria 2010. Lima. Perú.

(2006). "Hacia un proyecto educativo nacional. Políticas y metas prioritarias 2006-2011". Mayo 2006, Lima – Perú.

CONSORCIO DE UNIVERSIDADES (2006). "Informe la educación superior en Iberoamérica 2006 Perú". Lima – Perú.

CRISTINI, M. (2002). Productividad, competitividad, empresas. Los engranajes del crecimiento, FIEL, Buenos Aires.

DE JUAN HERRERO, J. (1996). Introducción a la enseñanza universitaria. Madrid; Dykinson

DE LOS RÍOS, D; HERRERA, J. M.; LETELIER y otros (2000). Paradigmas y competencias profesionales. En CINDA. Las nuevas demandas del desempeño profesional y sus implicancias para la docencia universitaria. Santiago de Chile: Alfa.

- DECRETO LEGISLATIVO 882 (2006), Ley de incentivos para la inversión privada en la educación superior. Lima – Perú. 2006.
- DELGADO, K. (2001). La educación superior en el Perú. Revista de Investigación. U.N.M.S.M. (8) Ag. 26 – 35.
- DELORS, J. (1996). La educación encierra un tesoro. España: UNESCO.
- DÍAZ, Mario (2001). Modelo de gestión aplicado a la universidad pública en el Perú. Consejo Nacional de la Educación / CNE. Lima. Perú.
- DIRFOC – PUCP (2008) “Informe sobre la oferta de Formación Continua de la PUCP”. Lima – Perú.
- DRUCKER, Peter (2010), La gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas, Octava edición, Ateneo, Buenos Aires, Argentina, p.119.
- EDVINSSON, Leifs y MALONE, Michael (1998). El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Segunda edición. Editorial Norma. Colombia.
- (1999). El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Editorial Norma. Tercera edición. Colombia.
- (1998). El Capital intelectual: Cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Primera edición. Norma. Colombia.
- ESSER, Klaus. 1996. (03. 99*). Competitividad Sistémica: Nuevo Desafío para las Empresas y la Política. De Revista de la CEPAL No. 59, Agosto. <http://www.eclac.cl/español/RevistaCepal/vr59/compet59.html>

- FAJNZYLBBER, F. "Competitividad internacional: evolución y lecciones", Revista de la CEPAL, 36, 7-24, 1988.
- FALOH, Rodolfo y FERNÁNDEZ, Carla (2002). Gestión del conocimiento: Concepto, aplicaciones y experiencias. La Habana. Cuba.
- FARIAS, Claudio (1993). Pequeña Agricultura, Competitividad e Integración Comercial: Metodología y Aplicación al Caso del Arroz en
- FERNÁNDEZ, A. (2002). Carpeta docente como estrategia formativa en el Programa de Formación Inicial que se lleva desarrollando en la Universidad Politécnica de Valencia. Boletín electrónico de la Red Estatal de Docencia Universitaria. 2 (3) Sep. 1-15. Disponible en Internet: <http://www.uc3m.es/uc3m/revista/VOL2NUM3/Indice.htm>.
- FERNÁNDEZ, I. (2001). La evaluación de la calidad de la docencia por los estudiantes: una propuesta. Revista cubana de Educación Superior (3) 104- 114.
- FLORES, Pedro (1998). Capital intelectual: Conceptos y herramientas. ITESM. México.
- (1999). Capital intelectual: Conceptos y herramientas. Reimpresión. ITESM. México.
- FOSCA, Carlos (2004) "La medición de la calidad universitaria en el ranking internacional". Pontificia Universidad Católica del Perú Palestra Portal de Asuntos Públicos. Lima. Perú.
- GARCÍA, María (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones. Número 9. Madrid.

- GARCÍA, Robertina (1995). Metodología para Elaborar Perfiles de Competitividad del Sector Agroalimentario. Documento de Trabajo.
- GARCÍA-GUADILLA, Carmen (2005). "Financiamiento de la educación superior en América latina, en GUNI-UNESCO, Educación Superior en el Mundo 2006.
- GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI (2009). Plan de competitividad regional. Ucayali. Perú.
- (2009). Plan de competitividad regional. Ucayali. Perú.
- (2011). Cuadro de asignación de personal regional. Ucayali. Perú.
- (2011). Presupuesto analítico de personal regional. Ucayali. Perú.
- (2011). Presupuesto participativo regional. Ucayali. Perú.
- (2012). Plan de desarrollo regional concertado-2012 - 2021. Ucayali. Perú.
- (2012). Plan estratégico regional. Ucayali. Perú.
- GONZÁLEZ, Alberto (1996). Modelos de Capital Intelectual, Modelo Technology Broker, ITESM. México.
- (1998). Modelos de Capital Intelectual, Modelo Dow Chemical. ITESM. México.
- GONZÁLEZ, G. (2004) "Competitividad Internacional: discusión conceptual y una aproximación Formal", Anales de la XXXIX Reunión Anual de la Asociación Argentina de Economía Política.
- GONZÁLEZ, G. (2005). Políticas pro-competitividad en el marco de una economía en desarrollo, Tesis doctoral en preparación.
- GRANT, Robert. 1996. Dirección estratégica: conceptos, técnicas aplicaciones. Editorial Civitas. España.

- GUSTAVO, A. (2001). Los nuevos perfiles profesionales y escenarios laborales: Razones para repensar el paradigma tradicional en la universidad. Revista Idea. Facultad de Ciencias Humanas. U.N.S.I. Año 15 (35) Dic. 77-94.
- GUZMÁN-BARRÓN, L. (2000). La innovación de la enseñanza en tiempos de cambio. Sinopsis. PUCP. (38) 2- 4
- HERNÁNDEZ, Isabel y HERRERA, Teresa. (2006). Satisfacción Laboral, Desempeño Individual y Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- HERRERA, R. (2000). Epistemologías locales y prácticas pedagógicas de formación profesional. En CINDA. Las nuevas demandas del desempeño profesional y sus implicancias para la docencia universitaria. Santiago de Chile: Alfa.
- HORTA, R. y JUNG, A. (2002) "Competitividad e industria manufacturera. Aportes para un marco de análisis.", Revista electrónica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica, Montevideo.
- IICA. (2008). Programa Cooperativo de Desarrollo Rural para los Países del Área Sur (PROCORDER). Programa III. Organización y Administración para el Desarrollo Rural. 1'93. Serie Documentos Metodológicos. Santiago, Chile.
- IICA. (2008). Proyecto Multinacional. Apoyo al Comercio y a la Integración en el Área Andina. Caracas, Venezuela.
- INCAE. (1996). Turismo: El Reto de la Competitividad. Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLADS). Alajuela, Costa Rica.

INVESTIGADORES y Consultores en Mercadeo (ICOM S.A.C.). (2008) "Investigación Cualitativa-Cuantitativa sobre actividades de formación continua de la PUCP a nivel nacional". Fase Cuantitativa. Lima – Perú.

INVESTIGADORES y Consultores en Mercadeo (ICOM S.A.C.). (2008). El Financiamiento de la Universidades, Ediciones Mundi-Prensa, Madrid, Barcelona, México.

IPSOS-APOYO. Opinión y Mercado (2008) "Mercado Educativo – Postulantes 2008". Lima – Perú.

ITAMI, Hiroyuki. 1994. Los activos invisibles. En Campbell, A.; Luchs, K.; Sinergia estratégica: cómo identificar oportunidades. Editorial Deusto. Bilbao.

JAFFÉ, Walter (1993). Política Tecnológica y Competitividad Agrícola en América Latina y el Caribe. IICA. Programa II. Generación y Transferencia de Tecnología. San José, Costa Rica.

KEYNES, J.M. (1936), Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero, México, D.F., Fondo de Cultura Económica

KITSON, M., R. MARTIN y P. TYLER (2004), "Regional competitiveness: an elusive yet key concept?", Regional Studies, vol. 38, Nº 9, Londres, Taylor & Francis.

LARROULET, C. y F. MOCHON (1995), Economía, Madrid, McGraw-Hill.

LAVANDRA, Deybi (2005) Evaluación del desempeño. Recuperado el 16 de junio del 2012. <http://www.monografias.com/trabajos30/rendimiento/rendimien>

- LEE, T. y CASTRO, J. (1998). Procesos de formación doctoral: tendencias internacionales y el caso de Cuba, Dirección de Educación de Posgrado, Ministerio de Educación Superior, Cuba,
- LEÓN, J. (2003), ¿Cuál es el rol del Estado?, Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNMSM, año 5, N° 15, Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- LERNER, S. (2000). La docencia universitaria. Sinopsis. PUCP (38) 1; 2; 3.
- LETELIER, M. (1995). Relaciones entre docencia e investigación: Un campo de estudio abierto, Revista IGLU. (9) Octubre.
- LÉVY, Pierre (2004). Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio. Washington, D.C., Organización Panamericana de la Salud.
- MAJFUD, Jorge (2008). La inteligencia colectiva. Revista Iberoamericana de Educación. N. 45/2 – 10 de febrero. Chile.
- MALASPINA. U. (2000). Enseñanza interactiva. Sinopsis. PUCP (38) 5 – 7. Lima. Peru.
- MALTHUS, T. (1798), First Essay on Population 1796, Englewood-Cliffs, Prentice Hall.
- MARGARETH, Génesis y SUAREZ, Francis (2004). Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes. Maracaibo, Venezuela.
- MARK, K. (1867), El capital: crítica de la economía política, México, D.F., Siglo XXI Editores.

- MARTÍNEZ, F. (1999). El perfil del profesor universitario en los albores del Siglo XXI. Disponible en Internet. <http://edutec.rediris.es/documentos/1999/perfil.htm>. Tomado el 23 de mayo de 2012.
- MARTÍNEZ, M. (2003). De la contabilidad de los recursos humanos al capital intelectual y la gestión del conocimiento: una ampliación necesaria. Dirección y organización: Revista de dirección, organización y administración de empresas, 29, 134-144.
- MERITUM (2002). Directrices para la gestión y difusión de información sobre intangibles Informe Sobre Capital Intelectual). Madrid: Proyecto MERITUM. Versión electrónica.
- MORA, D. (1994) La capacitación del docente: elemento fundamental del desarrollo de la docencia en la educación a distancia. Revisita Iberoamericana de Educación Superior a Distancia. VII (1) Octubre. 25-30
- MOURITSEN, J.; LARSEN, H.T. y BUKH, P.N. (2001): "Understanding intellectual capital statements: Designing and communicating knowledge management strategies", en Bontis, N.y Chong, C. (Eds.): World Congress on Intellectual Capital Readings. Butterworth- Heinemann, London.
- NAVARRETE, O. (1999). Esquema para la evaluación del desempeño del profesor universitario pertinente a la dirección por objetivos y complementario al sistema de evaluación vigente. Revista IGLU. (15) Oct. 115- 134
- NAVAS, José y GUERRAS, Luís (1996) La dirección estratégica de la empresa. Teorías y aplicaciones. Ediciones Civitas, S.A. Madrid.
- NONAKA, Ikujiro y Takeuchi, Hirotaka (2000). La organización creadora de conocimiento. Tercera Reimpresión. Oxford. México.

(1999). La organización creadora de conocimiento. Oxford. México.

OCHOA H., M; PRIETO M. B. y SANTIDRIÁN A.A. (2012). Una revisión de las principales teorías aplicables al Capital Intelectual. Asamblea General de ALAFEC. Buenos Aires, Argentina, p. 26

OSORIO, Maritza (2004). El capital intelectual en la gestión del conocimiento. Madrid.

PEÑA, A. (1992). La investigación y la formación del docente universitario. Alma Mater. UNMSM (2) 49 – 54.

PLANCHET, V. J. y MERCANO, D. J. (2009), "Capital intelectual activo estratégico en las organizaciones", tesis de la Universidad de Oriente Nucleo de Sucre, Cumaná.

PORTER, M.E. (1999), Ser competitivo: nuevas aportaciones y conclusiones, Bilbao, Deusto.

PORTER, Michael (1998). Estrategia Competitiva. CECSA. México. 1982. P 24. [9].

QUEIPO, Beatriz y USESHE, Maria (2002). El Desempeño Laboral En El Departamento De Mantenimiento Del Ambulatorio La Victoria. Revista de Ciencias Sociales (RCS) ,8(3) 486-496.

REED, R. y DE FILLIPI, R. J. 1990. Causal ambiguity, barriers to imitation and sustainable competitive advantage. Academy of Management Review, 15, pp. 88-102.

RICARDO, D. (1817), Principios de economía política y tributación, Madrid, Pirámide.

- RINCÓN, J. (2002), "Capital intelectual y propiedad intelectual", Boletín IIE, noviembre-diciembre del 2002.
- RIZO, H. E. (2004). Evaluación del docente universitario. Una visión Institucional. Revista Iberoamericana de Educación 34/4. Disponible en Internet: <http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/883Rizo>. Tomado el 02 de agosto de 2012.
- RODRIGUEZ, J. y TELLO, M. D. (2011), "Opciones de política económica en el Perú: 2011-2015", Fondo Editorial, Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
- RODRÍGUEZ, V. (1999). Importancia de la imagen y personalidad del profesor. Revista Colegio de Doctores en Educación del Perú. Año III (3) Julio 10.
- ROMERO, F. y URDANETA, E.. (2009). Desempeño Laboral Y Calidad De Servicio Del Personal Administrativo En Las Universidades Privadas. Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social, EDICION 7, 66-75.
- RUIZ, Carlos. y SILVA, Yaquelin (2004). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). Universidad del Zulia. Venezuela.
- SACHS, J.D. y F.B. LARRAÍN (1994), Macroeconomía en la economía global, México, D.F., Prentice Hall.
- SALAS FUMÁS, V. 1996. Economía y Gestión de los Activos Intangibles. Economía Industrial, N° 307, pp. 17-24.
- SALAZAR, Elsa (2004): Memoria para optar al grado de doctor presentada por Elsa Mercedes Alama Salazar. México.

- SALOMÓN, G. (2002). La educación superior frente a los desafíos de la Era de la Información. Boletín Electrónico de la Red Estatal de Docencia Universitaria. 2 (2) Disponible en Internet:
- SANTOS, M. y PAZOS, J. (2008) La gestión de la calidad en las instituciones de salud. Cuba.
- SCHULTZ, T. (1961), "Investment in human capital", American Economic Review, vol. 51, N° 1, Nashville, Tennessee, American Economic Review
- SCHUMPETER, J. (1962), Capitalismo, socialismo y democracia, México, D.F., Aguilar.
- SLOAN, A. (1963), My Years with General Motors.
- SOLARI, A; MONGE G. (2004). Un desafío hacia el futuro: educación a distancia, nuevas tecnologías y docencia universitaria. Latineduca2004.com.
- SOLÍS, Pedro y PÉREZ, Carlos (2007), "La nueva educación en una sociedad del conocimiento: un enfoque transdisciplinario de comunidades virtuales", Denarius, vol. 7, núm., 1, 2003, Universidad Autónoma Metropolitana, pp. 43-69.
- SOLOW, R. (1956), "El cambio técnico y la función de producción agregada", Economía del cambio tecnológico, N. Rosenberg, México, D.F., Fondo de Cultura Económica.
- (1957), "El cambio técnico y la función de producción agregada", Economía del cambio tecnológico, N. Rosenberg, México, D.F., Fondo de Cultura Económica.

- SOTO, E.; SAUQUET, A.; et al (2006). Gestión y conocimiento en organizaciones que aprenden. México: Thompson.
- STEWART, Thomas. (1998). La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual. Editorial Granica. Argentina.
- TAYLES, M; PIKE, R H. & SOFIAN, S. (2007). Intellectual capital, management accounting practices and corporate performance. Perceptions of managers Accounting, Auditing & Accountability Journal. 20 (4), 522-548.
- TELLO, Mario D. (2007). Desarrollo económico local, descentralización y clusters: teoría, evidencia y aplicaciones. Lima: CENTRUM.
- TORRES, Juan Ángel, Universidad Virtual. Educación para la sociedad del conocimiento, México, 2001, Delfos.
- TRIGO ARTEAGA, Eidric Iván (2009), "Capital intelectual", tesis del Instituto Politécnico Nacional Santo Tomás, México.
- TÜNNERMANN, (1998). La declaración mundial sobre la educación superior en el Siglo XXI Universidades (16) Julio – diciembre, 3 – 21.
- UBFAL, Diego (2004), "El concepto de competitividad, medición y aplicación al caso argentino", documento 15, Universidad Buenos Aires – Argentina.
- UGALDE BINDA, Nadia (2013), "Capital intelectual, características del emprendedor e innovación. El caso de las MIPYMES Costarricenses", tesis doctoral, Universidad de Valencia, Valencia – Costa Rica.
- UNESCO (1995). Informe mundial sobre la educación. España: UNESCO.

UNESCO (1998). Conferencia Mundial sobre Educación Superior, La Educación.

UNESCO (1998). La educación superior en el Siglo XXI. Visión y Acción. Panorama. Estadístico de la Enseñanza Superior en el Mundo: 1980 - 1995. París: 5 - 9 octubre.

UNIÓN FENOSA (1999): Informe anual 1999, Unión FENOSA, Madrid.

UNIVERSIDADES (2000). III Foro Universitas 2000. Perspectivas de la Ciencia y Tecnología en las Universidades peruanas en el Siglo XXI. Lima: UCPMC.

URRELO, R. (2000). Perspectivas de la Ciencia y Tecnología en las Universidades peruanas en el Siglo XXI, En Universidad Cristiana del Perú María Inmaculada (UCPMC).

VALER, L. (2002). Educación virtual y docencia universitaria. Revista de Investigación. U.N.M.S.M. 6 (9) Mayo. 89 - 98

VILLARREAL, M. (1990). Evaluación universitaria. Evaluación de catedráticos. Revista Universidades. Unión de universidades de América Latina. 77-100.

WANN-YIH W, MAN-LING C. & CHIH-WEI C. (2008). Promoting Innovation through the Accumulation of Intellectual Capital, Social Capital, and Entrepreneurial Orientation. R&D Management, 38(3), 265-277.

WEBER, M. (1905), The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism, Londres

Direcciones electrónicas:

ESSER, Klaus. 1996. (03. 99*). Competitividad Sistémica: Nuevo Desafío para las Empresas y la Política. De Revista de la CEPAL No. 59, Agosto. <http://www.eclac.cl/español/RevistaCepal/vr59/compet59.html>

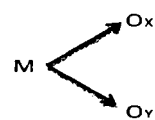
IMD. (01, 99*). World Competitiveness Yearbook Methodology. <http://www.imd.ch/wcy/approach/methodology.html>.

Indices of World Competitiveness.

<http://www.india-times.com/business/list54.html>.

ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Marco teórico	METODOLOGÍA
General: ¿Cuál es el nivel del capital intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?	General: Determinar el nivel del capital intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012	General: H ₁ : El nivel del capital intelectual es aceptable en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012 H ₀ : El nivel del capital intelectual no es aceptable en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012	Variable 1 Capital intelectual	Capital humano	1. Conocimientos / Educación / Desarrollo profesional. 2. Habilidades. 3. Permanencia. 4. Formación. 5. Experiencia. 6. Creatividad. 7. Motivación.	Capital intelectual 1.1. Capital intelectual 1.2. Definición del capital humano 1.3. Teorías del capital intelectual 1.4. Dimensiones de capital intelectual 1.4.1. Capital humano 1.4.2. Capital estructural 1.4.3. Capital relacional	Tipo de estudio: Investigación básica, según Valderrama (2007); de un nivel Descriptivo (Hernández; 2010) Diseño de estudio: El diseño es no experimental, de tipo descriptivo transversal según Barrientos (2005) y la formula es la que sigue:  De donde: M = Muestra OX = Observación de la variable 1: Capital intelectual en un solo momento. OY = Observación de la variable 2: competitividad en un solo momento.
Específicos: ¿Cuál es el nivel de relación del capital intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?	Específicos: Determinar el nivel del capital intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012			Capital estructural	1. Competencias en T.I.C. 2. Modos de conservar conocimientos. 3. Cultura. 4. Valores. 5. Estructura. 6. Sistemas. 7. Procesos. 8. Innovación. 9. Investigación. 10. Desarrollo.	La competitividad 2.1. ¿Qué es la competitividad? 2.2. Teorías de la competitividad. 2.3. Teorías de la ventaja competitiva. 2.4. ¿Qué es la competitividad regional? 2.5. Índice de competitividad regional del Perú. 2.6. Región Ucayali 2.7. Plan de competitividad del gobierno regional de Ucayali.	
¿Cuál es el nivel del capital humano en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?	Describir el nivel del capital humano en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012			Capital relacional	1. Clientes. 2. Proveedores. 3. Alianzas. 4. Reputación.	2.1. Dimensiones de habilidades para la vida 2.1.1. Dimensión estructural empresarial 2.1.2. Dimensión resultados económicos 2.1.3. Dimensión gobierno 2.1.4. Dimensión	
¿Cuál es el nivel del capital estructural en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?	Identificar el nivel del capital estructural en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012		Variable 2 La competitividad	Dimensión estructural	1. Productividad 2. Calidad 3. Liderazgo 4. Sostenibilidad 5. Inversión		
¿Cuál es el nivel del capital relacional	Identificar el nivel del capital relacional			Dimensión resultados económicos	1. Mejoramiento de actividades económicas 2. Uso razonable de recursos 3. Protección de recursos 4. Alianzas estratégicas		Población y muestra: Población: Se determinó para el trabajo una población de 208 trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, como una

<p>intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?</p> <p>¿Cuál es el nivel de competitividad con la dimensión estructural del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?</p> <p>¿Cuál es el nivel de competitividad con la dimensión de resultados económicos del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012?</p>	<p>intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012</p> <p>Identificar el nivel de competitividad con la dimensión estructural del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012</p> <p>Identificar el nivel de competitividad con la dimensión de resultados económicos del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012</p>				<p>5. Inversión</p>	<p>situación de las personas</p> <p>2.1.5. Dimensión dotación de infraestructura</p> <p>2.1.6. Dimensión innovación ciencia y tecnología</p>	<p>población finita.</p> <p>Muestra: Para estimar el tamaño de la muestra se ha considerado el método de muestreo no probabilístico de carácter población muestral de 208 trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali.</p> <p>Método de investigación: El método utilizado es el inductivo, teniendo una orientación por el procesamiento de datos los enfoques: Cuantitativo</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnicas: - Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de información: Aplicación de análisis cuantitativo. Estadística descriptiva e inferencial. Para el procesamiento de la información obtenida se utilizó el software: THE SAS SYSTEM.</p>
--	---	--	--	--	---------------------	--	--

ANEXO Nº 02
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1 Y 2

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA	PUNTUACIÓN POR DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN POR VARIABLE
Variable 1 Capital intelectual	Capital humano	1. Conocimientos / Educación / Desarrollo profesional.	1.1. En el Gobierno Regional todos los trabajadores conocen su labor	1 = Total Desacuerdo (TD) 2 = En Desacuerdo (ED) 3 = Medio Acuerdo (MA) 4 = De Acuerdo (DA) 5 = Total Acuerdo (TA)	ALTA 74 - 100 MEDIA 47 - 73 BAJA 20 - 46	ALTA. 220 - 300 MEDIA 140 - 220 BAJA 60 - 140
		2. Habilidades.	1.2. Los trabajadores del Gobierno Regional provienen mayoritariamente de los centros de enseñanza superior de la región y del país			
3. Permanencia.		1.3. Los trabajadores del Gobierno Regional tienen la experiencia suficiente para realizar su trabajo con eficacia				
4. Formación.		1.4. Los trabajadores del Gobierno Regional destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo				
5. Experiencia.		1.5. Los problemas que se presentan en el Gobierno Regional resultan fáciles de resolverse por la calidad de sus trabajadores				
6. Creatividad.		1.6. El tiempo y la permanencia de los trabajadores en sus cargos en el Gobierno Regional es aceptado por sus trabajadores				
7. Motivación.		1.7. La rotación de los trabajadores en el Gobierno Regional es beneficioso para los trabajadores y empleador				
		1.8. Los trabajadores conocen y se identifican con los principios y valores del Gobierno Regional				
		1.9. El promedio de horas de formación por trabajador del Gobierno Regional es aceptable				
		1.10. Los trabajadores del Gobierno Regional están bien entrenados y calificados para desempeñar su trabajo con eficacia				
		1.11. Los trabajadores del Gobierno Regional son suficientemente creativos e innovadores				
		1.12. Los trabajadores del Gobierno Regional desarrollan nuevas ideas y conocimientos en forma progresiva				
		1.13. Parte importante de trabajadores del Gobierno Regional tiene acceso a planes de incentivo				
		1.14. En el Gobierno Regional, parte importante de los puestos de trabajo son cubiertos por promoción interna				
		1.15. Los trabajadores del Gobierno Regional tienen un alto grado de satisfacción laboral				
		1.16. Los trabajadores del Gobierno Regional están altamente motivados				
		1.17. Los trabajadores del Gobierno Regional laboran en un clima laboral óptimo				
		1.18. Parte importante de los trabajadores del Gobierno Regional está agremiado				
	1.19. Los trabajadores y el Gobierno Regional concretan pactos colectivos					
	1.20. El estrés es un problema creciente de los trabajadores del Gobierno Regional					
	Capital estructural	1. Competencias en T.I.C.	1.1. El Gobierno Regional posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas		ALTA 81 - 110 MEDIA 51 - 80 BAJA 22 - 51	
	2. Modos de conservar conocimientos	1.2. Los trabajadores del Gobierno Regional utilizan de modo permanente sistemas informáticos para realizar su trabajo				
		1.3. El Gobierno Regional usa bienes y servicios debidamente patentados y certificados				
		1.4. Los trabajadores del Gobierno Regional guardan información y conocimiento en base de datos, manuales, etc.				
	3. Cultura.	1.5. La ejecución de proyectos de inversión por el Gobierno Regional son				

		<p>4. Valores. 5. Estructura. 6. Sistemas. 7. Procesos. 8. Innovación. 9. Investigación. 10. Desarrollo.</p>	<p>importantes para la comunidad regional</p> <p>1.6. El Gobierno Regional otorga incentivos a sus trabajadores que son más creativos e innovadores</p> <p>1.7. En el Gobierno Regional las actividades de innovación son crecientes en cada año</p> <p>1.8. La inversión en investigación necesita de políticas de estado de largo plazo</p> <p>1.9. La investigación necesita cada vez más de recursos económicos del Gobierno Regional y del sector privado</p> <p>1.10. En el Gobierno Regional la inversión anual en investigación es importante</p> <p>1.11. En el Gobierno Regional la cantidad de trabajadores dedicados a la actividad en investigación es importante</p> <p>1.12. El Gobierno Regional posee capital intelectual de calidad para lograr los objetivos y metas establecidos en los planes de desarrollo</p> <p>1.13. El Gobierno Regional tiene procedimientos informatizados y sistematizados que ayudan a ejecutar las acciones rutinarias</p> <p>1.14. El Gobierno Regional tiene procedimientos estandarizados para atender las quejas de los usuarios</p> <p>1.15. El Gobierno Regional ha desarrollado programas de impulso y fortalecimiento de la calidad en los últimos tres años</p> <p>1.16. Los trabajadores comparten: valores, objetivos, metas, creencias y símbolos del Gobierno Regional</p> <p>1.17. Los trabajadores del Gobierno Regional tienen un alto grado de identificación con su institución</p> <p>1.18. Los trabajadores del Gobierno Regional tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia</p> <p>1.19. Hay comunicación fluida entre directivos y trabajadores del Gobierno Regional</p> <p>1.20. Trabajadores y directivos hacen esfuerzos para resolver los problemas que se presentan en el Gobierno Regional</p> <p>1.21. Los trabajadores del Gobierno Regional tienen buenas condiciones laborales para desarrollar su trabajo</p> <p>1.22. Existe un alto grado de confianza y credibilidad entre directivos y trabajadores del Gobierno Regional</p>	<p>1 = Total Desacuerdo (TD)</p> <p>2 = En Desacuerdo (ED)</p> <p>3 = Medio Acuerdo (MA)</p> <p>4 = De Acuerdo (DA)</p> <p>5 = Total Acuerdo (TA)</p>		
	Capital relacional	<p>1. Contacto y relaciones. 2. Relaciones con proveedores. 3. Posesión de carteras. 4. Clientes. 5. Proveedores. 6. Alianzas. 7. Reputación.</p>	<p>1.1. Los contactos y relaciones entre el Gobierno Regional y los usuarios son sólidos y sostenidos</p> <p>1.2. Las relaciones del Gobierno Regional con los proveedores son buenas</p> <p>1.3. El Gobierno Regional posee una cartera muy amplia de usuarios</p> <p>1.4. En el Gobierno Regional el índice anual de quejas de los usuarios es bastante bajo</p> <p>1.5. Las relaciones entre el Gobierno Regional y los proveedores son buenas</p> <p>1.6. Los trabajadores del Gobierno Regional contactan con los proveedores para solucionar problemas en común acuerdo en beneficio de la comunidad regional</p> <p>1.7. El Gobierno Regional ha concertado alianzas estratégicas en beneficio de la comunidad regional</p> <p>1.8. En el Gobierno Regional las alianzas estratégicas concertadas gozan de un alto grado de confianza</p> <p>1.9. La calidad de los servicios del Gobierno Regional son ampliamente</p>	<p>1 = Total Desacuerdo (TD)</p> <p>2 = En Desacuerdo (ED)</p> <p>3 = Medio Acuerdo (MA)</p> <p>4 = De Acuerdo (DA)</p> <p>5 = Total Acuerdo (TA)</p>	<p>ALTA 66 – 90</p> <p>MEDIA 42 – 66</p> <p>BAJA 18 - 42</p>	

			<p>reconocidos en la sociedad</p> <p>1.10. El Gobierno Regional tiene una reputación aceptable en las actividades de innovación y creatividad que beneficia a sus usuarios</p> <p>1.11. El número de servicios/proyectos que se han ejecutado en beneficio de la comunidad regional en los últimos tres años son aceptables.</p> <p>1.12. El Gobierno Regional ha hecho posible el incremento de nuevos servicios y proyectos de inversión en beneficio de la comunidad regional</p> <p>1.13. El Gobierno Regional en los últimos tres años ha incrementado el mercado de prestación de servicios y proyectos de inversión para beneficio de la comunidad regional</p> <p>1.14. El Gobierno Regional ha experimentado un crecimiento sostenido en la prestación de servicios y proyectos para la comunidad en los tres últimos años.</p> <p>1.15. El Gobierno Regional tiene cierta solidez económica y financiera para atender a la comunidad con más servicios y proyectos de inversión</p> <p>1.16. La comunidad regional está satisfecha con la gestión del Gobierno Regional</p> <p>1.17. El Gobierno Regional ha alcanzado resultados superiores a sus competidores del sector privado en los últimos tres años</p> <p>1.18. El rendimiento sobre las inversiones en proyectos ejecutadas por el Gobierno Regional en los últimos tres años satisface las expectativas de la comunidad regional</p>			
VARIABLE 2	La competitividad	<p>1. Productividad</p> <p>2. Calidad</p> <p>3. Liderazgo</p> <p>4. Sostenibilidad</p> <p>5. Inversión</p>	<p>2.1. Percibe Ud. que las empresas de la región Ucayali están alcanzando ciertos niveles de productividad en relación con lo que ocurre en el Perú y el mundo</p> <p>2.2. Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali está haciendo grandes esfuerzos para elevar el nivel de productividad de las empresas</p> <p>2.3. Percibe Ud. que la productividad empresarial depende fundamentalmente del capital intelectual</p> <p>2.4. Percibe Ud. que la calidad del capital intelectual es una necesidad de vida o muerte para las empresas en el actual contexto de alta competitividad global</p> <p>2.5. Percibe Ud. que la calidad también depende de la calidad del capital intelectual</p> <p>2.6. Los recursos naturales que tiene la región Ucayali son enormes, percibe que los mismos son explotados de acuerdo a las exigencias y estándares internacionales</p> <p>2.7. Percibe Ud. que la gerencia y el liderazgo existentes en el Gobierno Regional de Ucayali garantizarán la explotación sostenida de nuestros recursos naturales</p> <p>2.8. Percibe Ud. que el Gobierno Regional está aprovechando la biodiversidad de Ucayali</p> <p>2.9. Percibe Ud. que nuestra comunidad debe estar informada del verdadero potencial de recursos naturales</p> <p>2.10. Percibe Ud. que el Gobierno Regional hace esfuerzos para atender la falta de información respecto al verdadero potencial de recursos naturales</p> <p>2.11. Percibe Ud. que la información de parte de la gerencia del Gobierno Regional sobre los recursos naturales hacia la comunidad en los</p>	<p>1 = Total Desacuerdo (TD)</p> <p>2 = En Desacuerdo (ED)</p> <p>3 = Medio Acuerdo (MA)</p> <p>4 = De Acuerdo (DA)</p> <p>5 = Total Acuerdo (TA)</p>	<p>ALTA 44 - 60</p> <p>MEDIA 28 - 44</p> <p>BAJA 12 - 28</p>	<p>ALTA 297 - 405</p> <p>MEDIA 189 - 297</p> <p>BAJA 81 - 189</p>
	Dimensión estructural					

			<p>últimos tres años está mejorando</p> <p>2.12. Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para atender el capital intelectual regional otorgándole adecuada inversión en educación, salud, seguridad, etc.</p>			
	Dimensión resultados económicos	<p>Mejoramiento de actividades económicas.</p> <p>Uso razonable.</p> <p>Protección de recursos.</p> <p>Alianzas estratégicas</p> <p>Inversión.</p>	<p>2.1. Percibe Ud. que las actividades económicas de las empresas de la región Ucayali están mejorando su competitividad</p> <p>2.2. Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali está realizando acciones que harán posible elevar la competitividad</p> <p>2.3. Percibe Ud. que el capital intelectual es decisivo para que la región Ucayali pueda lograr competitividad</p> <p>2.4. La región Ucayali es muy rica en biodiversidad, percibe que esta riqueza es protegida y explotada racionalmente</p> <p>2.5. El recurso madera está siendo depredado, percibe lo que el Gobierno Regional de Ucayali hace para protegerla</p> <p>2.6. La región Ucayali tiene algunos productos de bandera, percibe lo que el Gobierno Regional está haciendo para promocionarlo</p> <p>2.7. Percibe Ud. que las alianzas estratégicas entre el sector público y privado son necesarias para satisfacer las necesidades del mercado regional y a largo plazo poder exportar al mercado nacional y global</p> <p>2.8. Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para invertir más infraestructura en general</p> <p>2.9. El común denominador de la comunidad regional es que las exportaciones de la región Ucayali son bajas</p> <p>2.10. La biodiversidad es una ventaja comparativa, percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali y el sector privado están aprovechándola</p> <p>2.11. Percibe Ud. que la explotación y posible exportación de nuestros recursos de la biodiversidad generará riqueza para la Regional Ucayali</p> <p>2.12. Percibe Ud. que la actividad pública y privada está invirtiendo en la explotación de la biodiversidad</p>	<p>1 = Total Desacuerdo (TD)</p> <p>2 = En Desacuerdo (ED)</p> <p>3 = Medio Acuerdo (MA)</p> <p>4 = De Acuerdo (DA)</p> <p>5 = Total Acuerdo (TA)</p>	<p>ALTA</p> <p>44 - 60</p> <p>MEDIA</p> <p>28 - 44</p> <p>BAJA</p> <p>12 - 28</p>	

ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TESIS: “El capital intelectual y la competitividad del gobierno regional de Ucayali, en el año 2012”

CUESTIONARIO N° 01

Capital Intelectual

El propósito del presente cuestionario es realizar la medición del capital intelectual que labora en la sede central del gobierno regional de Ucayali.

El cuestionario debe ser respondido por los trabajadores más calificados, con el máximo grado de predisposición con el objetivo de lograr los datos en el contexto del desempeño que usted realiza dentro de la sede central del gobierno regional de Ucayali.

Para que los resultados de la investigación sean válidos y confiables necesitamos obtener el mayor número de repuestas posibles, por tal motivo desde ahora le expresamos nuestro más sincero agradecimiento por su invaluable contribución. Asimismo, le garantizamos que los datos que nos proporcionen serán absolutamente confidenciales, y para uso exclusivamente académico en la culminación de la formación profesional de los alumnos de nuestra universidad.

Por favor marcar con una equis (X) solo una de las repuestas de cada una de las preguntas planteadas, cada pregunta tiene cinco repuestas; usted deberá elegir una sola repuesta por cada pregunta, por favor tenga cuenta lo siguiente:

- 1 = Total Desacuerdo (TD)
- 2 = En Desacuerdo (ED)
- 3 = Medio Acuerdo (MA)
- 4 = De Acuerdo (DA)
- 5 = Total Acuerdo (TA)

Pucallpa, octubre del 2012.

Muchas gracias por su valioso apoyo.

Capital Intelectual

I. Dimensión Capital Humano	Nro	T D	E D	M A	D A	T A
En el Gobierno Regional todos los trabajadores conocen su labor	1.1	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional provienen mayoritariamente de los centros de enseñanza superior de la región y del país	1.2	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional tienen la experiencia suficiente para realizar su trabajo con eficacia	1.3	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo	1.4	1	2	3	4	5
Los problemas que se presentan en el Gobierno Regional resultan fáciles de resolverse por la calidad de sus trabajadores	1.5	1	2	3	4	5
El tiempo y la permanencia de los trabajadores en sus cargos en el Gobierno Regional es aceptado por sus trabajadores	1.6	1	2	3	4	5
La rotación de los trabajadores en el Gobierno Regional es beneficioso para los trabajadores y empleador	1.7	1	2	3	4	5
Los trabajadores conocen y se identifican con los principios y valores del Gobierno Regional	1.8	1	2	3	4	5
El promedio de horas de formación por trabajador del Gobierno Regional es aceptable	1.9	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional están bien entrenados y calificados para desempeñar su trabajo con eficacia	1.10	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional son suficientemente creativos e innovadores	1.11	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional desarrollan	1.12	1	2	3	4	5

nuevas ideas y conocimientos en forma progresiva						
Parte importante de trabajadores del Gobierno Regional tiene acceso a planes de incentivo	1.13	1	2	3	4	5
En el Gobierno Regional, parte importante de los puestos de trabajo son cubiertos por promoción interna	1.14	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional tienen un alto grado de satisfacción laboral	1.15	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional están altamente motivados	1.16	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional laboran en un clima laboral optimo	1.17					
Parte importante de los trabajadores del Gobierno Regional está agremiado	1.18	1	2	3	4	5
Los trabajadores y el Gobierno Regional concretan pactos colectivos	1.19	1	2	3	4	5
El estrés es un problema creciente de los trabajadores del Gobierno Regional	1.20	1	2	3	4	5
II. Dimensión Capital Estructural	Nro	T	E	M	D	T
		D	D	A	A	A
El Gobierno Regional posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas	2.1	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional utilizan de modo permanente sistemas informáticos para realizar su trabajo	2.2	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional usa bienes y servicios debidamente patentados y certificados	2.3	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional guardan información y conocimiento en base de datos, manuales, etc.	2.4	1	2	3	4	5
La ejecución de proyectos de inversión por el Gobierno Regional son importantes para la comunidad regional	2.5	1	2	3	4	5

El Gobierno Regional otorga incentivos a sus trabajadores que son más creativos e innovadores	2.6	1	2	3	4	5
En el Gobierno Regional las actividades de innovación son crecientes en cada año	2.7	1	2	3	4	5
La inversión en investigación necesita de políticas de estado de largo plazo	2.8	1	2	3	4	5
La investigación necesita cada vez más de recursos económicos del Gobierno Regional y del sector privado	2.9	1	2	3	4	5
En el Gobierno Regional la inversión anual en investigación es importante	2.10	1	2	3	4	5
En el Gobierno Regional la cantidad de trabajadores dedicados a la actividad en investigación es importante	2.11	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional posee capital intelectual de calidad para lograr los objetivos y metas establecidos en los planes de desarrollo	2.12	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional tiene procedimientos informatizados y sistematizados que ayudan a ejecutar las acciones rutinarias	2.13	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional tiene procedimientos estandarizados para atender las quejas de los usuarios	2.14	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional ha desarrollado programas de impulso y fortalecimiento de la calidad en los últimos tres años	2.15	1	2	3	4	5
Los trabajadores comparten: valores, objetivos, metas, creencias y símbolos del Gobierno Regional	2.16	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional tienen un alto grado de identificación con su institución	2.17	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia	2.18	1	2	3	4	5
Hay comunicación fluida entre directivos y trabajadores	2.19	1	2	3	4	5

del Gobierno Regional						
Trabajadores y directivos hacen esfuerzos para resolver los problemas que se presentan en el Gobierno Regional	2.20	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional tienen buenas condiciones laborales para desarrollar su trabajo	2.21	1	2	3	4	5
Existe un alto grado de confianza y credibilidad entre directivos y trabajadores del Gobierno Regional	2.22	1	2	3	4	5
III. Dimensión Capital Relacional	Nro	T	E	M	D	T
		D	D	A	A	A
Los contactos y relaciones entre el Gobierno Regional y los usuarios son sólidos y sostenidos	3.1	1	2	3	4	5
Las relaciones del Gobierno Regional con los proveedores son buenas	3.2	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional posee una cartera muy amplia de usuarios	3.3	1	2	3	4	5
En el Gobierno Regional el índice anual de quejas de los usuarios es bastante bajo	3.4	1	2	3	4	5
Las relaciones entre el Gobierno Regional y los proveedores son buenas	3.5	1	2	3	4	5
Los trabajadores del Gobierno Regional contactan con los proveedores para solucionar problemas en común acuerdo en beneficio de la comunidad regional	3.6	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional ha concertado alianzas estratégicas en beneficio de la comunidad regional	3.7	1	2	3	4	5
En el Gobierno Regional las alianzas estratégicas concertadas gozan de un alto grado de confianza	3.8	1	2	3	4	5
La calidad de los servicios del Gobierno Regional son ampliamente reconocidos en la sociedad	3.9	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional tiene una reputación aceptable en las actividades de innovación y creatividad que beneficia a sus usuarios	3.10	1	2	3	4	5

El número de servicios/proyectos que se han ejecutado en beneficio de la comunidad regional en los últimos tres años son aceptables	3.11	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional ha hecho posible el incremento de nuevos servicios y proyectos de inversión en beneficio de la comunidad regional	3.12	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional en los últimos tres años ha incrementado el mercado de prestación de servicios y proyectos de inversión para beneficio de la comunidad regional	3.13	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional ha experimentado un crecimiento sostenido en la prestación de servicios y proyectos para la comunidad en los tres últimos años.	3.14	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional tiene cierta solidez económica y financiera para atender a la comunidad con más servicios y proyectos de inversión	3.15	1	2	3	4	5
La comunidad regional está satisfecha con la gestión del Gobierno Regional	3.16	1	2	3	4	5
El Gobierno Regional ha alcanzado resultados superiores a sus competidores del sector privado en los últimos tres años	3.17	1	2	3	4	5
El rendimiento sobre las inversiones en proyectos ejecutadas por el Gobierno Regional en los últimos tres años satisface las expectativas de la comunidad regional	3.18	1	2	3	4	5

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
**TESIS: "El capital intelectual y la competitividad del gobierno regional de
Ucayali, en el año 2012"**

CUESTIONARIO N° 02
Competitividad

El propósito del presente cuestionario es realizar la medición de la competitividad como resultado del accionar institucional del gobierno regional de Ucayali.

El cuestionario debe ser respondido con el máximo grado de predisposición de los encuestados con el objetivo de lograr los datos en el contexto del desempeño competitivo del gobierno regional de Ucayali.

Para que los resultados de la investigación sean válidos y confiables necesitamos obtener el mayor número de repuestas posibles, por tal motivo desde ahora le expresamos nuestro más sincero agradecimiento. Asimismo, le garantizamos que los datos que nos proporcionen serán absolutamente confidenciales, y para uso exclusivamente académico en la culminación de la formación profesional de los alumnos de nuestra universidad.

Por favor marcar con una equis (X) solo una de las repuestas de cada una de las preguntas planteadas, cada pregunta tiene cinco repuestas:

- | | | | |
|---|---|------------------|------|
| 1 | = | Total Desacuerdo | (TD) |
| 2 | = | En Desacuerdo | (ED) |
| 3 | = | Medio Acuerdo | (MA) |
| 4 | = | De Acuerdo | (DA) |
| 5 | = | Total Acuerdo | (TA) |

Pucallpa, octubre del 2012.

Muchas gracias por su valioso apoyo.

Competitividad: Resultados

I. Dimensión Estructura Empresarial	Nro	T D	E D	M A	D A	T A
Percibe Ud. que las empresas de la región Ucayali están alcanzando ciertos niveles de productividad en relación con lo que ocurre en el Perú y el mundo	1.1	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali está haciendo grandes esfuerzos para elevar el nivel de productividad de las empresas	1.2	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la productividad empresarial depende fundamentalmente del capital intelectual	1.3	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la calidad del capital intelectual es una necesidad de vida o muerte para las empresas en el actual contexto de alta competitividad global	1.4	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la calidad también depende de la calidad del capital intelectual	1.5	1	2	3	4	5
Los recursos naturales que tiene la región Ucayali son enormes, percibe que los mismos son explotados de acuerdo a las exigencias y estándares internacionales	1.6	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la gerencia y el liderazgo existentes en el Gobierno Regional de Ucayali garantizarán la explotación sostenida de nuestros recursos naturales	1.7	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional está aprovechando la biodiversidad de Ucayali	1.8	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que nuestra comunidad debe estar informada del verdadero potencial de recursos naturales	1.9	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional hace esfuerzos para atender la falta de información respecto al verdadero potencial de recursos naturales	1.10	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la información de parte de la gerencia del Gobierno Regional sobre los recursos naturales hacia	1.11	1	2	3	4	5

la comunidad en los últimos tres años está mejorando						
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para atender el capital intelectual regional otorgándole adecuada inversión en educación, salud, seguridad, etc.	1.12	1	2	3	4	5
II. Dimensión Resultados Económicos	Nro	T	E	M	D	T
		D	D	A	A	A
Percibe Ud. que las actividades económicas de las empresas de la región Ucayali están mejorando su competitividad	2.1	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali está realizando acciones que harán posible elevar la competitividad	2.2	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el capital intelectual es decisivo para que la región Ucayali pueda lograr competitividad	2.3	1	2	3	4	5
La región Ucayali es muy rica en biodiversidad, percibe que esta riqueza es protegida y explotada racionalmente	2.4	1	2	3	4	5
El recurso madera está siendo depredado, percibe lo que el Gobierno Regional de Ucayali hace para protegerla	2.5	1	2	3	4	5
La región Ucayali tiene algunos productos de bandera, percibe lo que el Gobierno Regional está haciendo para promocionarlo	2.6	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que las alianzas estratégicas entre el sector público y privado son necesarias para satisfacer las necesidades del mercado regional y a largo plazo poder exportar al mercado nacional y global	2.7	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para invertir más infraestructura en general	2.8	1	2	3	4	5
El común denominador de la comunidad regional es que las exportaciones de la región Ucayali son bajas	2.9	1	2	3	4	5
La biodiversidad es una ventaja comparativa, percibe Ud.	2.10	1	2	3	4	5

que el Gobierno Regional de Ucayali y el sector privado están aprovechándola						
Percibe Ud. que la explotación y posible exportación de nuestros recursos de la biodiversidad generará riqueza para la Regional Ucayali	2.11	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la actividad pública y privada está invirtiendo en la explotación de la biodiversidad	2.12	1	2	3	4	5
III. Dimensión Gobierno	Nro	T	E	M	D	T
		D	D	A	A	A
Percibe Ud. que el desempeño del Gobierno Regional de Ucayali es competente	3.1	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la ejecución de los proyectos de inversión del Gobierno Regional de Ucayali son exitosos	3.2	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la sociedad civil participa en el proceso de control de los proyectos de inversión del Gobierno Regional de Ucayali	3.3	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que los proyectos de inversión que ejecuta el Gobierno Regional de Ucayali solucionan los verdaderos problemas de la comunidad	3.4	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que existe transparencia en la ejecución de los proyectos de inversión que ejecuta el Gobierno Regional de Ucayali	3.5	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que las acciones del Gobierno Regional de Ucayali en apoyo a la seguridad ciudadana son acertadas	3.6	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la comunidad regional tiene garantizada su seguridad ciudadana	3.7	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que las políticas en seguridad ciudadana benefician a la comunidad regional	3.8	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la comunidad regional participa en las acciones de seguridad ciudadana	3.9	1	2	3	4	5

Percibe Ud. la existencia de una verdadera gobernabilidad en la región Ucayali	3.10	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la comunidad se beneficia de la gobernabilidad existente en la región Ucayali	3.11	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la comunidad regional conoce de la existencia de políticas de gobernabilidad regional	3.12	1	2	3	4	5
Percibe Ud. la existencia de una verdadera institucionalidad en la región Ucayali	3.13	1	2	3	4	5
Percibe Ud. si la comunidad conoce la existencia de una verdadera institucionalidad en la región Ucayali	3.14	1	2	3	4	5
Percibe Ud. si está incorporada la comunidad regional en las políticas de institucionalidad regional	3.15	1	2	3	4	5
IV. Dimensión Situación de las personas	Nro	T	E	M	D	T
		D	D	A	A	A
Percibe Ud. que la comunidad regional recibe una verdadera educación de calidad	4.1	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional atiende las enormes necesidades que existen en el sector educación	4.2	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la inversión del Gobierno Regional de Ucayali en educación es cada año suficiente	4.3	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali atiende al sector educación de los beneficios de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	4.4	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para atender las enormes demandas de los docentes del sector educación	4.5	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la comunidad regional es atendida con calidad en el sector educación en todos sus niveles	4.6	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que la comunidad regional tiene enormes necesidades para atenderse en el sector salud	4.7	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace	4.8	1	2	3	4	5

esfuerzos para dar solución a las enfermedades endémicas que afectan a nuestra comunidad						
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para incrementar la plana de profesionales especialista en salud para atender a la comunidad	4.9	1	2	3	4	5
Percibe Ud. la carencia de equipos de última generación para atender la salud de nuestra comunidad	4.10	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para alcanzar atención de calidad en el sector salud	4.11	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que nuestra comunidad regional recibiendo educación y salud de calidad alcanzará calidad de vida	4.12	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que nuestra comunidad regional con educación y salud de calidad alcanzará competitividad	4.13	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que con una educación de calidad nuestra comunidad regional logrará valores que beneficiará a todos	4.14	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para lograr educación y salud de calidad	4.15	1	2	3	4	5
Percibe Ud. sí el capital intelectual de la comunidad regional recibe una verdadera capacitación y entrenamiento	4.16	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que invertir en el capital intelectual de la comunidad regional es asegurar su competitividad	4.17	1	2	3	4	5
Percibe Ud. sí la sociedad civil participa en la elaboración y gestión del presupuesto participativo del Gobierno Regional de Ucayali	4.18	1	2	3	4	5
Percibe Ud. sí la sociedad civil tiene el asesoramiento profesional oportuno e idóneo que garantice su participación en el presupuesto participativo	4.19	1	2	3	4	5
V. Dimensión Dotación de infraestructura	Nro	T	E	M	D	T

		D	D	A	A	A
Percibe Ud. si la inversión en infraestructura que realiza el Gobierno Regional de Ucayali soluciona los problemas de la comunidad	5.1	1	2	3	4	5
Percibe Ud. si la comunidad regional está satisfecha con la inversión en infraestructura	5.2	1	2	3	4	5
Percibe Ud. si dicha inversión tiene garantías de calidad	5.3	1	2	3	4	5
Percibe Ud. si dicha inversión tiene controles a través de la sociedad civil	5.4	1	2	3	4	5
Percibe Ud. si la inversión realizada en infraestructura en general en la Región Ucayali es suficiente	5.5	1	2	3	4	5
Percibe Ud. si los servicios más importantes existentes en la Región de Ucayali son monopolios y son de calidad	5.6	1	2	3	4	5
Percibe Ud. si los avances en infraestructura tecnológica en la Región Ucayali son adecuados	5.7	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali tiene proyectos de inversión en infraestructura tecnológica para los próximos años	5.8	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali tiene proyectos de inversión en viviendas para los próximos años a financiarse por el sector público y privado	5.9	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali tiene proyectos de inversión en telecomunicaciones	5.10	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali en los próximos tres años tiene una cartera de proyectos de inversión de alta envergadura	5.11	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali esta concertando proyectos de inversión de gran envergadura con alianzas del sector público y privado	5.12	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali tiene una cartera de proyectos de inversión que garantice nuestro	5.13	1	2	3	4	5

crecimiento y desarrollo futuro						
Sabe Ud. que el incremento de infraestructura en general aseguran el crecimiento y desarrollo de la Región Ucayali	5.14	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para potenciar la inversión en investigación y desarrollo tecnológico	5.15	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si los avances con alianzas estratégicas entre el Gobierno Regional de Ucayali y otras instituciones públicas y privadas son significativas	5.16	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si existe avances para concretar alianzas estratégicas para la inversión en investigación y desarrollo entre el Gobierno Regional de Ucayali y la cooperación internacional	5.17	1	2	3	4	5
VI. Dimensión Innovación, Ciencia y Tecnología	Nro	T	E	M	D	T
		D	D	A	A	A
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali hace esfuerzos para incrementar la inversión en investigación científica y tecnológica	6.1	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali está invirtiendo en generar nuevas capacidades en innovación, ciencia y tecnología	6.2	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali está invirtiendo en generar nuevas capacidades científicas y académicas	6.3	1	2	3	4	5
Conoce Ud. si el Gobierno Regional de Ucayali ha concretado suficientes alianzas estratégicas con otras instituciones que se dedican a la innovación, ciencia y tecnología	6.4	1	2	3	4	5
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali necesita concertar a través de alianzas estratégicas con	6.5	1	2	3	4	5

el sector público y privado del ámbito nacional y global que se dedican a la innovación, ciencia y tecnología						
Percibe Ud. que el Gobierno Regional de Ucayali necesita priorizar y generar políticas y lograr más recursos económicos que se dediquen a la innovación, ciencia y tecnología	6.6	1	2	3	4	5



FOTOS

APLICACIÓN DE CUESTIONARIO 1 Y 2



GERENTE REGIONAL DE PLANIAMIENTO PRESUPUESTO Y AT
GOREU



GERENTE REGIONAL DE LA OFICINA DE ADMINISTARCION
GOREU