

EL CAPITAL INTELECTUAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA ARECO S.A.C CHICLAYO-2018

THE INTELLECTUAL CAPITAL AS A STRATEGY TO IMPROVE THE COMPETITIVENESS OF THE COMPANY ARECO S.A.C CHICLAYO-2018

María Ofelia Wong Ramos¹
José William Córdova Chirinos²



Fecha de recepción: 13 de noviembre 2019

Fecha de aprobación: 14 de enero 2020

DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v7i1.1348>

Resumen

La investigación denominada “El Capital Intelectual como Estrategia para Mejorar la Competitividad de la empresa Areco S.A.C Chiclayo-2018”, se llevó a cabo con el objetivo de proponer estrategias para mejorar la competitividad de la Empresa Areco S.A.C 2018. Para realizar el estudio se obtuvo el permiso de la directiva y los colaboradores de la empresa. La investigación es descriptiva-proyectiva, con enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, transversal. La herramienta de medición, fue el cuestionario, tipo Likert (1932) para percibir la competitividad de la empresa, identificando las actuaciones de los colaboradores, vinculándolos con la producción. La muestra estuvo compuesta por 61 personas. Los resultados en competitividad comprobaron que la empresa Areco SAC, posee el 42,82 % de necesidad de motivación a sus colaboradores. Se propone ejecutar las estrategias a través de talleres, capacitaciones, coaching organizacional y la implementación del modelo Navigator Skandia, que es una herramienta eficaz para medir efectivamente el capital intelectual, con la participación de un experto, logrando la intervención de los directivos y de los colaboradores. Las conclusiones están relacionadas con los objetivos, siendo necesario diseñar estrategias, para fortalecer el capital intelectual y mejorar la competitividad de la empresa Areco S.A.C.

Palabras clave: Capital intelectual, competitividad, estrategias, organización.

Abstract

The research called "Intellectual Capital as a Strategy to Improve the Competitiveness of the company Areco SAC Chiclayo-2018", was carried out with the aim of proposing strategies to improve the competitiveness of the Company Areco SAC 2018. To carry out the study, it was obtained the permission of the board and collaborators of the company. The research is descriptive-projective, with a quantitative approach, and a non-experimental, cross-sectional design. The measurement tool was the Likert (1932) questionnaire to perceive the competitiveness of the company, identifying the actions of the collaborators, linking them with production. The sample was made up of 61 people. The results in competitiveness proved that the company Areco SAC, has a 42.82% need for motivation from its collaborators. It is proposed to execute the strategies through workshops, trainings, organizational coaching and the implementation of the Navigator Skandia model, which is an effective tool to effectively measure intellectual capital, with the participation of an expert, achieving the intervention of managers and collaborators. The conclusions are related to the objectives, being necessary to design strategies, to strengthen the intellectual capital and improve the competitiveness of the company Areco S.A.C

Keywords: Intellectual capital, competitiveness, strategies, organization.

¹ Estudiante de administración, Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo, Perú, wramosma@crece.uss.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0001-6350-4749>

² Docente del curso de Investigación, Doctor, Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo, Perú, jwilliamcc@crece.uss.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

1. Introducción

Con el paso de los años las dinámicas en el entorno han ido cambiando y por consiguiente han producido grandes modificaciones en las organizaciones, los cuales han rediseñado las políticas empresariales y la mayor parte de sus procedimientos, buscando adecuarse a las exigencias del entorno. La reingeniería de los procesos ha sido uno de los componentes más relevante en el desarrollo y adaptación de las empresas, de igual manera la participación, apoyo, y formación de los colaboradores es otro factor que contribuye al cambio. La mayor parte de las organizaciones han roto los paradigmas históricos, si bien es cierto que los medios físicos en la actualidad siguen siendo un elemento importante, los intangibles son considerados muy relevante para alcanzar la competitividad, uno de los recursos intangibles es el capital intelectual, que es la unión de conocimientos que tienen los colaboradores de la institución, sin embargo, no se muestra en los informes financieros, pero concibe valor para una empresa. La administración del conocimiento se debe ver como una inversión en capital intelectual que permita con el tiempo a la consecución de un capital intelectual corporativo más elevado, es decir que aumente la capacidad de la organización para lograr ser más competitivo frente a la competencia. El propósito del trabajo de investigación es hacer énfasis sobre la conceptualización y la gestión del capital intelectual como estrategia que permitan el crecimiento de las organizaciones y su relevancia como elemento en la competitividad. El capital intelectual es lo cognitivo que se encuentra en el interior de una organización. Viene hacer la suma de los discernimientos que se congrega en la empresa y la práctica de los colaboradores.” (Murales 2016). El componente más relevante en las organizaciones está conformado por el grupo de personas que en ellas laboran, este grupo de personas posee un conjunto de conocimientos y habilidades que son los factores que permiten un desempeño sobresaliente en la ejecución de sus tareas. Las organizaciones han percibido la importancia de este conjunto de factores intangibles denominados capital intelectual y han recurrido a estrategias como programas que permitan la formación continua de los empleados en aras de obtener una mayor competitividad teniendo como base sus conocimientos y habilidades (Sveiby, 2000). Según Euroforum al capital intelectual lo estructura de tres elementos importantes: capital humano, capital estructural y capital relacional.

PROBLEMA DE ESTUDIO: Internacional: Marulanda (2017) manifiesta que el desarrollo económico Colombiano se encuentra muy lejos de lograr los niveles de competitividad como son Singapur, Suiza, EEUU, Alemania, lo que quiere decir que las organizaciones en Colombia no se preocupan por la innovación e instauración de nuevos métodos, sin embargo para algunos empresarios lo más relevante es buscar una estrategia de cómo mantenerse en un mercado en el cual las normas gubernamentales son muy flexibles. El trascendental propósito en el sector económico es explorar dichos activos inmateriales, para la cual, es importante implementar políticas estatales, para una correcta gestión del capital intelectual, mediante políticas que estimulen la innovación y la inversión en el país, optimizando el Indicador de competitividad Global.

Nacional: Tapia (2016) manifiesta que el problema que radica en el municipio de Puno, es que sus colaboradores carecen de la preparación y condiciones requeridas para lograr competir de manera idónea con las instituciones privadas. Este contexto está relacionado con la optimización de la oferta de servicios que otorgan los gobiernos locales. En la investigación ejecutada se demostró que en la Municipalidad Provincial de Puno, no existe una adecuada calidad en los servicios, y por consiguiente, los niveles de insatisfacción son elevados; por lo que se recomienda implementar un sistema de mejora continua en el talento humano y en los procesos que se realizan, considerando que el capital intelectual, influye en la calidad de atención de los usuarios y su nivel de satisfacción, contribuyendo a mejorar la competitividad en la calidad de los servicios

Local: La empresa ARECO SAC es una empresa lambayecana ubicada en la av. Petroglifos 150, Santa Victoria, Chiclayo; está conformada por tres consorcios: Consorcio Huascarán, Misti y Maraón; en relación a la competitividad se ha podido observar, que en esta institución tiene algunas deficiencias respecto a su nivel de competitividad debido al bajo rendimiento de los colaboradores, quienes, no realizan sus labores adecuadamente, lo que hace suponer que no han desarrollado en su totalidad sus capacidades, y por consecuencia disminuye la rentabilidad de la empresa. Este problema también se ocasiona por la carencia de un método de medición del capital intelectual especialmente afiliado que les acceda evaluar y conocer su nivel de competitividad. De seguir predominando esta

situación la misma empresa puede perder la de manda de sus clientes que posee, por lo que en esta investigación se propone elaborar estrategias de capital intelectual, lo cual le permitirá a la empresa mejorar su nivel de competitividad y diferenciarse de la competencia. Es por ello que los recursos inmateriales es la parte fundamental en la organización, la cual está constituida por las distintas formas de conocimiento e información que tienen las personas y las organizaciones, de igual manera contribuyen a alcanzar un alto lugar competitivo en el mercado. A nivel de personas el capital intelectual y humano es importante dentro de una organización, puesto que la formación técnica de conocimiento y de igual forma de valores es importante para el compromiso de las personas con relación a la organización y viceversa. Y a nivel de empresa los elementos para ampliar el capital intelectual, es apostar por la investigación, innovación.

Ante la realidad problemática, se formuló de la siguiente pregunta: ¿De qué manera el capital intelectual mejorará la competitividad de la empresa Areco SAC, Chiclayo 2018?

El objetivo principal consiste en: Proponer estrategias del capital intelectual para mejorar la competitividad de la Empresa Areco S.A.C 2018. Mientras que los objetivos específicos son: Analizar la situación actual del capital intelectual de la empresa Areco S.A.C. Determinar el nivel de competitividad de la Empresa Areco S.A.C. Diseñar estrategias para fortalecer el capital intelectual y mejorar la competitividad de la empresa Areco S.A.C.

La hipótesis se formuló de la siguiente manera: El capital intelectual como estrategia, mejora la competitividad de la empresa Areco S.A.C. Chiclayo 2018

La Justificación de la investigación, está enfocada en tres criterios:

En justificación teórica, se menciona a Brookings (1997) para la definición de Capital Intelectual, y a Porter (1991) en Competitividad, considerándose un aporte teórico para desarrollar la presente investigación, la misma que servirá para las próximas investigaciones. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Con respecto al aporte práctico, la presente investigación proporciona diseño de alternativas en relación al capital intelectual de la empresa Areco S.A.C., posibilitando la toma de decisiones que le permita a la empresa analizar la esencia de su capital intelectual para la obtención de beneficios, siendo este punto el propósito de toda organización. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

En relación a la justificación metodológica, se enfocó en aplicar el cuestionario (Gómez, 2009) como instrumento de investigación, y a la encuesta (Sierra, 2002) como la técnica de recolectar datos, las mismas que servirán de modelo para futuras investigaciones. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Estudios Previos: Internacional: Martínez (2017) en su investigación “Medición y gestión del capital intelectual en las Instituciones de Educación Superior (IES) de las Fuerzas Militares de Colombia”, tiene como objetivo general Detectar las importantes variables que interceden en el mencionado proceso, a fin de situarla en el desarrollo de la calidad educativa de la IES; el tipo de investigación es descriptivo; la población son las IES de las FFAA de Colombia: La Armada, la Policía Nacional y la Fuerza Aérea; los resultados determinan que el grado de intervención en la toma de decisiones, no son muy representativas, ya que los profesores e investigadores, no intervienen en la toma de decisiones, toda vez que es contienda de los mandos de mayor rango y del área directiva; las conclusiones comprueban que en a comienzos del siglo XXI, la instituciones de educación superior, vienen afrontando inconvenientes que dificulta el control con los recursos, herramientas y material del que tiene, debido a los diversos cambios, lo que obliga a repensar su misión y sus funciones e implementar innovadores procesos de la comunicación, la información y a los nexos con el sector privado.

Nacional: Rivasplata (2018) en su investigación “El Capital Intelectual en la Competitividad de las Empresas. Una Revisión Sistemática” – Trujillo; cuyo objetivo general es, comprobar y discrepar los aspectos metodológicos y descubrimientos transcendentales de las exploraciones concernientes al estudio vinculado al capital intelectual y competitividad, el tipo de investigación es correlacional y el

diseño es no experimental, la población objeto de estudio está conformado por 50 artículos, como fuentes de información; El resultado, detectó las diversas realidades de la facultad del capital intelectual en la competitividad de las organizaciones, además se considera que existe un efecto efectivo y característico de la atenta misión del medio cognoscitivo de las instituciones; se concluye que el capital intelectual se encuentra asociado con la competitividad de las organizaciones, pero no influye de modo directo en la competitividad de los diferentes sectores de las instituciones, no obstante los aspectos mediadores dependen del ámbito de la organización.

Local: Flores y Silva (2018) en su tesis “La Responsabilidad Social Empresarial para Incrementar la Competitividad en la Empresa Helatonys - Chiclayo 2016”, tuvo como objetivo general, delinear tácticas de RSE para aumentar la competitividad en la empresa Helatonys; la investigación es de tipo descriptiva, no experimental; la muestra fue de 103 personas; Los resultados establecieron que al ejecutarse la estrategia de RSE, se acrecentará la Competitividad en la institución; asimismo, se concluye en que se tiene que aplicar la proposición de instaurar un plan de capacitación a los abastecedores de leche de la empresa Helatonys, situados en Cañarís e Incahuasi; con esto se trata de minimizar el grado de pobreza y proporcionarle un valor añadido al producto que venden a la institución. Asimismo, se ejecutarán campañas y/o programas médicos, para favorecer, socorrer y asegurar la salud de las personas en edad escolar, de primaria y secundaria, contribuyendo al aprendizaje en mejores condiciones de salubridad, permitiendo el beneficio de los sectores de menor rendimiento estudiantil, favoreciendo así con la Responsabilidad Social para optimizar de modo efectivo a la colectividad.

Las teorías utilizadas en cada una de las variables se detallan a continuación:

Teoría del Capital Intelectual: Euroforum (1998) expone que, es el cumulo de activos de una empresa, que, pese a que no se refleja en los estados financieros tradicionales, genera o generaran valor en el futuro para la empresa. (p.31). Así mismo, lo estructura en tres elementos importantes: capital humano, capital estructural y capital relacional. Igualmente, Brookings (1997) menciona que es la unión de todos los activos inmateriales que le permite a la empresa funcionar eficientemente. (p.25).

Teoría de la Competitividad: Porter (1991) indica que la competitividad se determina por la productividad con que una región emplea sus recursos de capital humano y natural. Labarca (2008) determina que la competitividad en la actualidad es un tema relevante en los diferentes sectores de actividad ya sea en los países del primer mundo, que gozan de los más elevados patrones de vida, como en los subdesarrollados, esto conlleva a que las empresas sean eficaces y eficientes en el manejo de sus recursos. Consecuentemente, la siguiente investigación considera como dimensiones a los factores que determinan la Competitividad: Ventaja Competitiva y Efectividad empresarial.

2. Material y método

Tipo de Investigación: Descriptiva – Proyectiva; Hernández, Fernández y Baptista (2014) sustentan que el tipo de investigación descriptiva consiste en describir las situaciones, y fenómenos, detallando el contexto actual del problema. Con este tipo de estudio se trata de obtener datos y medir la información de modo independiente la variable correspondiente. (p.92). Hurtado (2008) sustenta que la investigación Proyectiva, consiste en la producción de un plan, una proposición, un esquema o un guía, como salida a un problema práctico, ya sea de un conjunto social, o de una corporación en un espacio específico del conocimiento, a partir de un análisis exacto de los requerimientos del momento, y de las tendencias futuras. El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque se emplea métodos estadísticos para el recojo y el análisis de datos.

El diseño de la investigación es No Experimental-Transversal, pues, no se alteran las variables, sino solo se observan los fenómenos, en un solo momento y como se dan en el contexto. En este estudio no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. (p.152-154)

Población y muestra:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es la integridad del fenómeno a estudiar, en el cual las entidades de la población tienen una particularidad común, la cual se analiza y dan origen a los datos de investigación. (p.174). Es finita y está conformada por 200 colaboradores de la empresa.

La muestra es un subconjunto de la población, para realizar un estudio estadístico. (p.175). Nuestro sistema de muestreo es Probabilístico - Estratificado, debido a que la población se divide en segmentos. Por lo que la muestra es de 61 personas.

Las variables estudiadas son: Variable Independiente: Capital Intelectual, y la Variable Dependiente: Competitividad

Como técnica se utilizó la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario, y la escala de Licker.

Validez y confiabilidad: El juicio de expertos consintió establecer la validez del instrumento, compuesto por tres expertos profesionales, los mismos que indicaron que el instrumento es fiable. Para determinar la Confiabilidad del instrumento empleado, se utilizó como método, el Alfa de Cronbach que se determinó por medio del uso del programa SPSS (v.25), obteniendo una fiabilidad de 0.72.

3. Resultados

Tabla 1
Motivación Permanente al Personal

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	30	49,18
De acuerdo	20	32,79
Indiferente	11	18,03
Total	61	100,00

Fuente: Elaboración propia

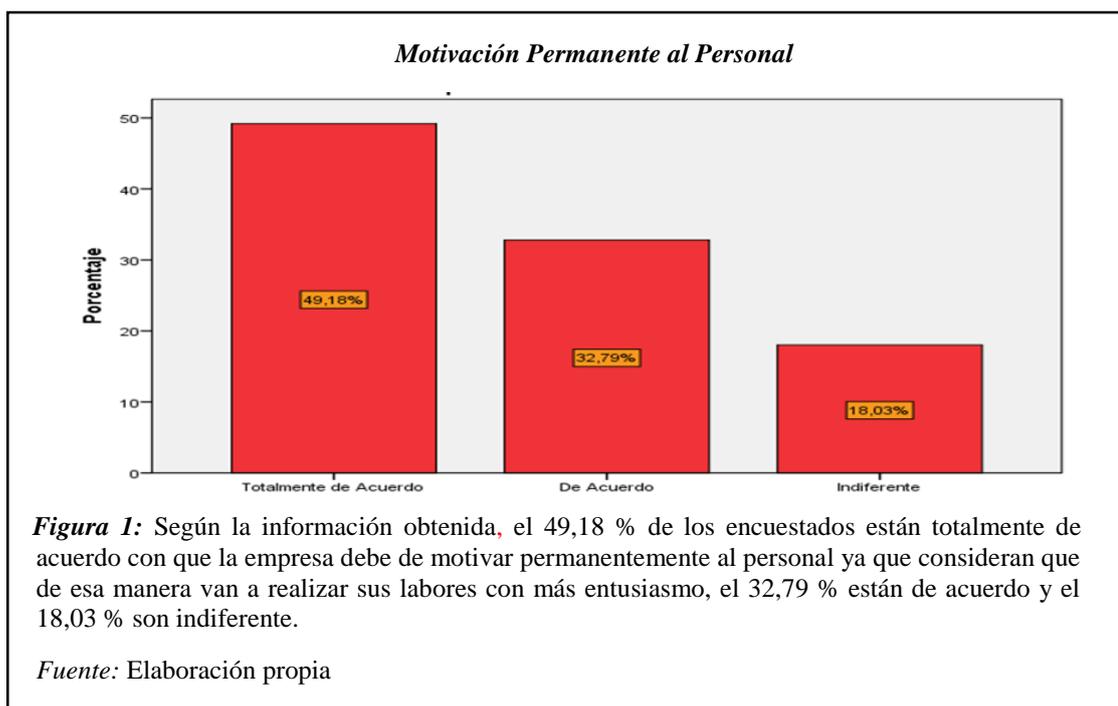


Tabla 2

La empresa cuenta con una estrategia detallada de cómo diferenciarse de los demás.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	4	22,95
Desacuerdo	34	55,74
Totalmente en Desacuerdo	13	21,31
Total	61	100,00

Fuente: Elaboración propia

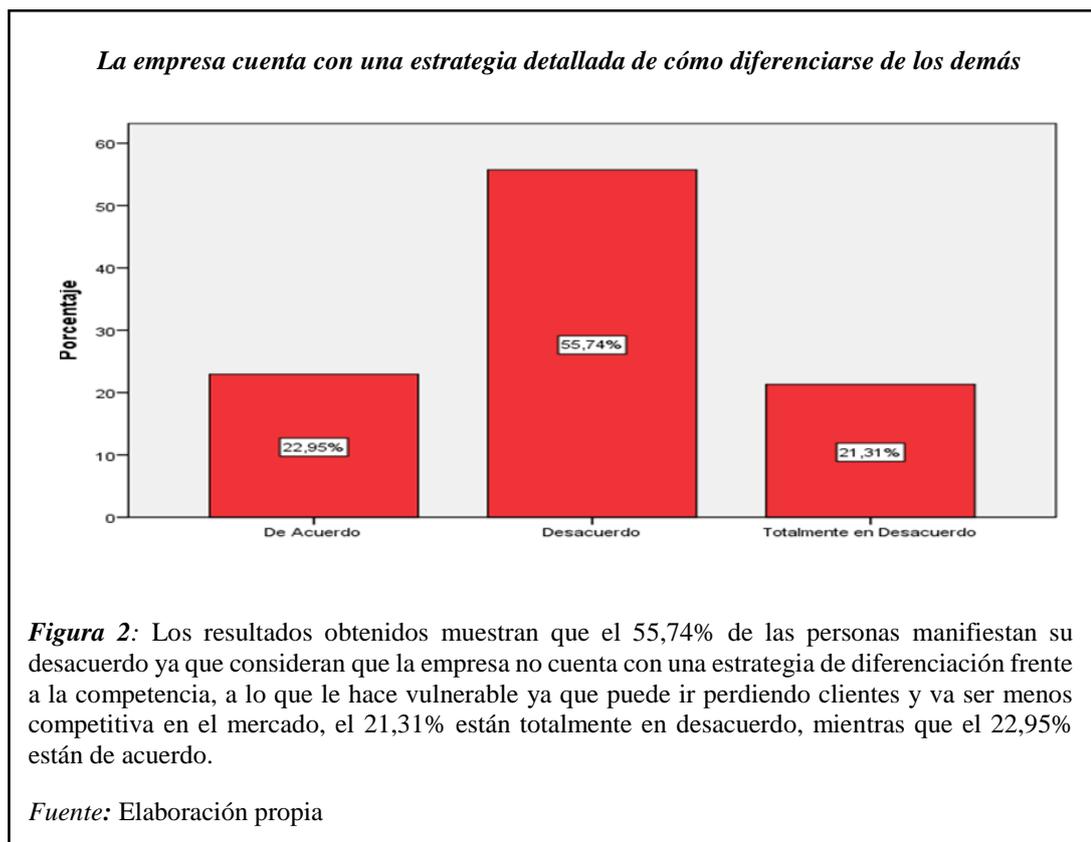


Tabla 3

Capacidad del personal de la empresa para adaptarse a la flexibilidad.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	10	16,39
De Acuerdo	10	16,39
Desacuerdo	27	44,26
Totalmente en Desacuerdo	14	22,95
Total	61	100,00

Fuente: Elaboración propia

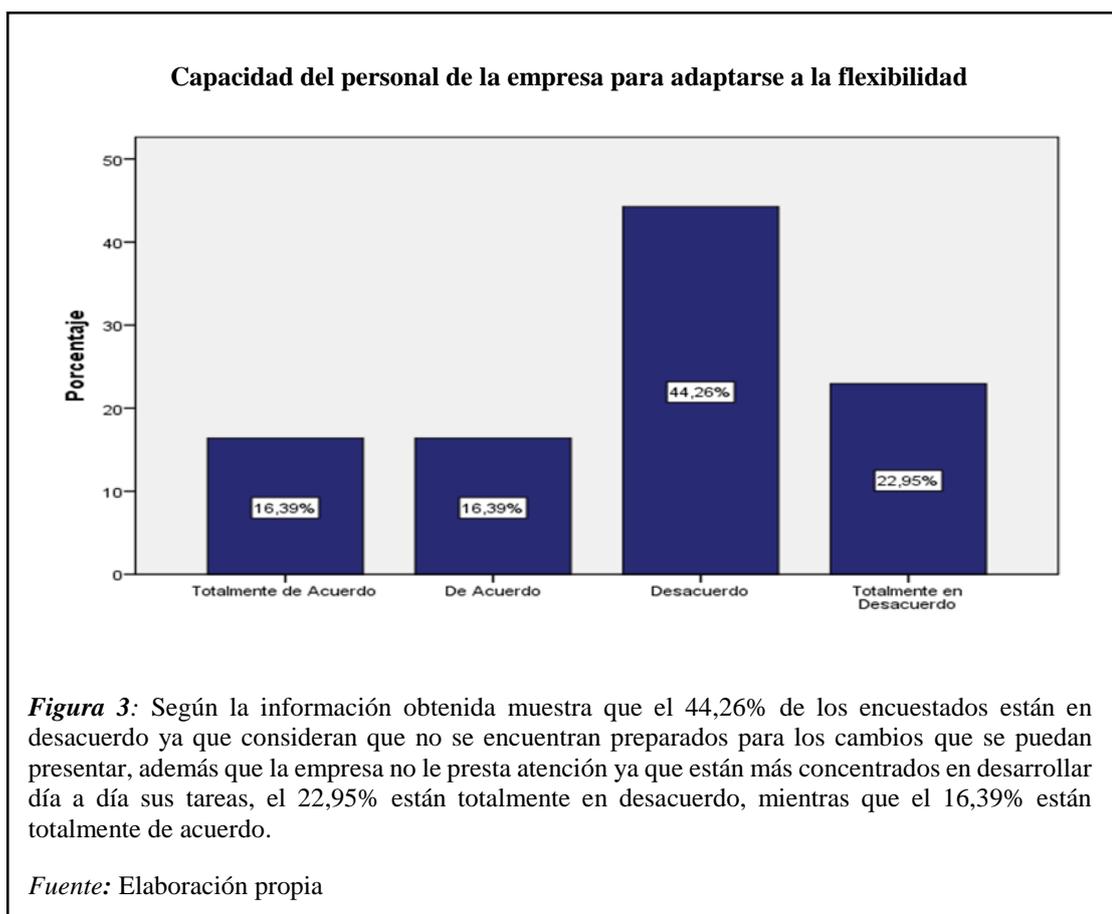


Figura 3: Según la información obtenida muestra que el 44,26% de los encuestados están en desacuerdo ya que consideran que no se encuentran preparados para los cambios que se puedan presentar, además que la empresa no le presta atención ya que están más concentrados en desarrollar día a día sus tareas, el 22,95% están totalmente en desacuerdo, mientras que el 16,39% están totalmente de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4
Uso de la Tecnología por parte de la Empresa

Válido	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	14	22,95
Desacuerdo	34	55,74
Totalmente en Desacuerdo	13	21,31
Total	61	100,00

Fuente: Elaboración propia

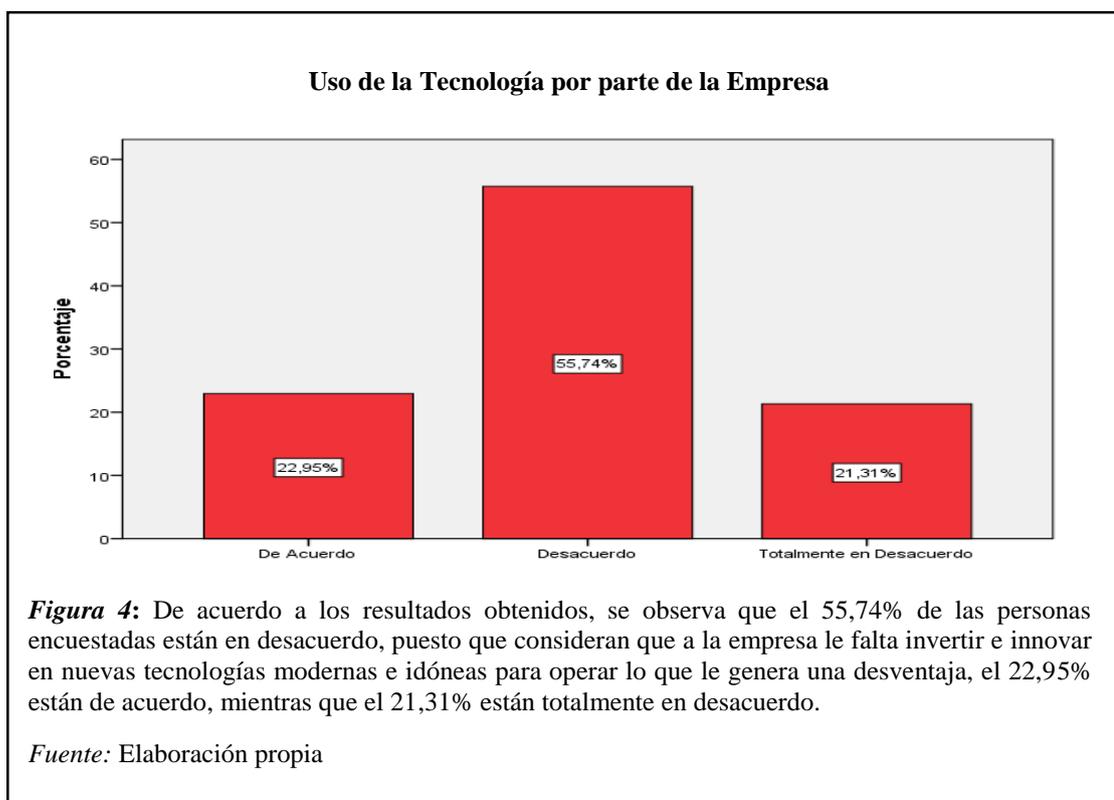
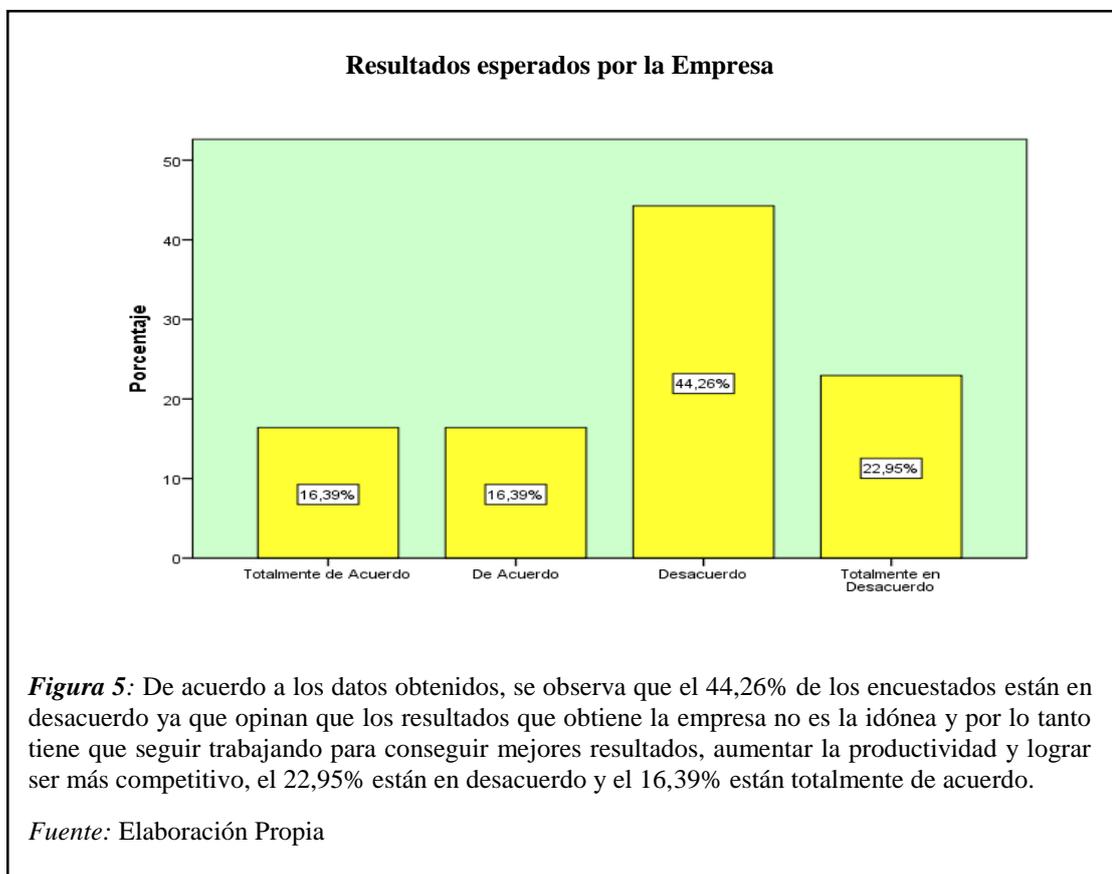


Tabla 5
Resultados esperados por la Empresa

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	10	16,39
De Acuerdo	10	16,39
Desacuerdo	27	44,26
Totalmente en Desacuerdo	14	22,95
Total	61	100,00

Fuente: Elaboración propia



4. Discusión

La tesis investigativa se ha trabajado bajo la siguiente formulación del problema: ¿De qué manera el capital intelectual mejorará la competitividad de la empresa Areco SAC, Chiclayo 2018? Así como también, con el objetivo general de, proponer estrategias del capital intelectual para mejorar la competitividad de la Empresa Areco S.A.C 2018.

En lo relacionado a la dimensión Capital humano con su indicador motivación, el resultado es que, el 49,18 % de los encuestados están totalmente de acuerdo con que la organización debe motivar a sus colaboradores, pues de esa manera van a realizar sus labores con más entusiasmo, estos resultados coinciden con la teoría de Brookings (1997) el cuál manifiesta que el capital humano es el aspecto más relevante dentro de una empresa, ya que representa la riqueza de la misma.

Respecto a la dimensión Ventaja competitiva con su indicador Diferenciación, el resultado es que, el 55,74 % de los encuestados están en desacuerdo, ya que consideran que la empresa no cuenta con una estrategia de diferenciación frente a la competencia, y puede ir perdiendo clientes al ser menos competitiva en el mercado. Estos resultados coinciden con el autor Porter (1980) quien indica que la estrategia de diferenciación consiste en crear en un producto o servicio algo que les haga diferente y único en la industria.

En la dimensión Factores, con su indicador Flexibilidad, el 44,26 % de los encuestados están en desacuerdo ya que consideran que no se encuentran preparados para los cambios que se puedan presentar, además que la empresa no le presta atención ya que están más concentrados en desarrollar día a día sus tareas. Estos resultados coinciden con Crosby (1991) quien manifiesta que la flexibilidad es la capacidad de la empresa o de las personas de adaptarse ante las fuertes exigencias del mercado.

En referencia a la dimensión Factores, con su indicador Tecnología, el 55,74 % de los encuestadas están en desacuerdo, puesto que consideran que a la empresa le falta invertir e innovar en nuevas e idóneas tecnologías para operar, lo que le genera una desventaja. Estos resultados coinciden con Quintanilla (2004) quien manifiesta que la tecnología es la unión de base científica, que va a permitir detallar, revelar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a dificultades prácticos de manera racional y sistemática.

En lo relacionado a la dimensión Efectividad empresarial, con su indicador Eficacia, y a los resultados esperados por la empresa, 44,26 % de los encuestados están en desacuerdo, pues opinan que los resultados que obtiene la empresa no es la idónea y por lo tanto tiene que seguir trabajando para conseguir mejores resultados, aumentar la productividad y lograr ser más competitivo. Este resultado concuerda con el autor Mott (1972) quien indica que la efectividad empresarial es la destreza de una empresa para movilizar su centro de poder para la acción de producción y adaptación y para que sea efectiva se requiere que la empresa sea eficiente y eficaz en las funciones que realiza, y como resultado de esta práctica ayuda a aumentar la productividad.

En conclusión, se podría testificar que se posee la certeza suficiente para manifestar que se tiene que mejorar considerablemente la variable competitividad. Para ello se elaboró una propuesta para mejorar la competitividad de la empresa, mediante el capital intelectual.

5. Conclusiones

Luego de haber investigado y analizado los resultados del estudio mediante el procedimiento estadístico y del planteamiento teórico, se llega a la conclusión que:

Al analizar la situación actual de la empresa Areco SAC al punto de vista capital humano, los colaboradores si están dispuestos a comprometerse con la cultura organizacional, de igual manera están totalmente de acuerdo que la empresa tiene que motivarlos y capacitarlos permanentemente, pero la empresa tiene que seguir trabajando para eliminar algunas deficiencias, como mejorar el clima laboral y lograr sus objetivos en el tiempo establecido.

En relación al nivel de competitividad, se aprecia que, en la dimensión factores que determinan la competitividad, la mayoría opina que la organización no posee la tecnología para realizar sus actividades, lo que le genera una desventaja frente a la competencia, y por ende disminuye su nivel de idoneidad, de igual modo la empresa tiene que mejorar en la toma de decisiones por parte de sus directivos.

Por último, se diseñar las estrategias de capital intelectual para mejorar la competitividad de la empresa

6. Referencias

Brookings, A. (1997). *El Capital Intelectual*. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-el-capital-intelectual-el-principal-activo-de-las-empresas-del-tercer-milenio/9788449304699/585711>

Crosby, P. (1991). *Calidad sin lágrimas - El arte de administrar sin problemas*. España. Editorial: CECSA. Recuperado de <https://www.iberlibro.com/CALIDAD-L%C3%81GRIMAS-ARTE-ADMINISTRAR-PROBLEMAS-CROSBY/22533118476/bd>

Euroforum. (1998). *Medición del Capital Intelectual*. Modelo Intelect. Madrid, España: IUEE, San Lorenzo del Escorial.

Flores, J. y Silva, M. (2018). *La Responsabilidad Social Empresarial para Incrementar la Competitividad en la Empresa Helatony - Chiclayo 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán-Chiclayo-Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México. McGraw-Hill

Hurtado, J. (2008). *La investigación proyectiva. Investigación holística*. Recuperado de <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>

Labarca, N. (2008). *La competitividad en las empresas proveedoras de servicios del sector metalmeccánico de la región Zuliana*. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño (Vol. IX. N° 1)

Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. APA PsycNet. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1933-01885-001>

Martínez, L. (2017). *Medición y Gestión del Capital Intelectual en las Instituciones de Educación Superior (IES) de las Fuerzas Militares de Colombia*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Madrid. España. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/681743/martinez_moreno_luis_gerardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marulanda, D. (2017). *Los Intangibles y su Relación con el Índice de Competitividad Global – GCI aplicado a Colombia*. Contaduría Universidad de Antioquia. (Mayo 2017). Recuperado de <https://search.proquest.com/central/docview/2012126653/fulltextPDF/6460314B1FD542E0PQ/12?accountid=39560>

Mott, P. (1972). *Características de las organizaciones efectivas*. Ed. Harper & Row. https://www.amazon.es/Paul-E.-Mott/e/B001HPEMXI%3Fref=dbs_a_mng_rwt_scns_share

Porter (1980). *Competitive Strategy Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Hn1kNE0OcGsC&oi=fnd&pg=PT5&dq=porter+1980+competitive+strategy+techniques+for+analyzing+industries+and+competitors&ots=KKFQjniiKP&sig=ryMTu5rZFpw->

UZfMrzQy1QgttZU#v=onepage&q=porter%201980%20competitive%20strategy%20techniques%20for%20analyzing%20industries%20and%20competitors&f=false

Porter, M. (1991). *La Ventaja Competitiva de las Naciones*. Barcelona, España: Plaza & Janés.
Tapia, M. (2016). El Capital Intelectual Factor Elemental para la Calidad de Servicios y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Scielo. (29 de febrero 2016). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221971682016000100001

Quintanilla, M. (2004). *Tecnología: Un enfoque filosófico*. Y otros ensayos de filosofía de la tecnología. FCE. México.

Rivasplata, K. (2018). *El Capital Intelectual en la Competitividad de las Empresas*. Una Revisión Sistemática. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte- Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14596/Rivasplata%20Chavez%20Klory%20Stefanny_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y