



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Capital intelectual y capacidad de innovación en un
hospital de salud mental de Lima 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Giovanna Zapata Coacalla

ASESOR:

Mgtr: Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto

.....

Presidente

Dr. Carlos De La Cruz Valdiviano

.....

Secretario

Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela

.....

Vocal

Dedicatoria

Dedico mi Trabajo de Investigación a mis queridos padres, a Roxana, Tania, Celso, tía Beni, por su apoyo incondicional en mi formación profesional.

Giovanna

Agradecimiento

Quiero agradecer al Hospital Hermilio Valdizán por darme la oportunidad de desarrollar mis conocimientos y habilidades en el área de gestión.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Giovanna Zapata Coacalla, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 01317008, con la tesis titulada: “Capital intelectual y capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 10 de julio del 2016

Firma

Nombres y apellidos: Giovanna Zapata Coacalla

DNI: 01317008

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Capital intelectual y capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La Discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Indice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Internacionales	14
1.1.2. Nacionales	17
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	
1.2.1 Capital intelectual	20
1.2.2 Capacidad de innovación	37
1.3. Justificación	49
1.4. Problema	50
1.5. Hipótesis	52
1.6. Objetivos	52
1.6.1. Objetivo general	52
1.6.2. Objetivos específicos	53
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	55

2.2.	Operacionalización de variables	56
2.3.	Metodología	57
2.4.	Tipo de estudio	57
2.5.	Diseño de investigación	58
2.6.	Población, muestra y muestreo	58
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.8	Métodos de análisis de datos	68
III. Resultados		
3.1.	Descripción de resultados	71
3.2.	Resultados correlacionales	81
IV. Discusión		85
V. Conclusiones		90
VI. Recomendaciones		94
Referencias		96
APÉNDICES		
	Matriz de consistencia	A
	Instrumento 1: cuestionario de capital intelectual	B
	Instrumento 2: cuestionario de capacidad de innovación	C
	Certificado de validez del instrumento 1:cuestionario capital intelectual	D
	Certificado de validez del instrumento 2: cuestionario de capacidad de innovación	E
	Organigrama del hospital de salud mental	F
	Datos SPSS 22	G
	Revista	

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable capital intelectual	56
Tabla 2	Operacionalización de la variable capacidad de innovación	57
Tabla 3	Distribución de la muestra de los directivos de un hospital de salud mental	59
Tabla 4	Perfil de expertos consultados para validez del cuestionario de capital intelectual	62
Tabla 5	Análisis de la consistencia interna de la variable capital intelectual	63
Tabla 6	Perfil de expertos consultados para validez del cuestionario de capacidad de innovación	66
Tabla 7	Análisis de la consistencia interna de la variable capacidad de innovación	66
Tabla 8	Nivel de la variable capital intelectual	71
Tabla 9	Nivel de la dimensión capital humano	72
Tabla 10	Nivel de la dimensión capital estructural	72
Tabla 11	Nivel de la dimensión capital relacional	74
Tabla 12	Nivel de la variable capacidad de innovación	75
Tabla 13	Nivel de la dimensión capacidad organizacional	76
Tabla 14	Nivel de la dimensión capacidad de gestión del conocimiento	78
Tabla 15	Nivel de la dimensión capacidad de relacionamiento	79
Tabla 16	Correlación entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016	81
Tabla 17	Correlación entre la dimensión capital humano y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016	82
Tabla 18	Correlación entre la dimensión capital estructural y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016	83
Tabla 19	Correlación entre la dimensión capital relacional y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016	84

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Nivel de la variable capital intelectual	71
Figura 2	Nivel de la dimensión capital humano	72
Figura 3	Nivel de la dimensión capital estructural	73
Figura 4	Nivel de la dimensión capital relacional	74
Figura 5	Nivel de la variable capacidad de innovación	76
Figura 6	Nivel de la dimensión capacidad organizacional.	77
Figura 7	Nivel de la dimensión capacidad de gestión del conocimiento.	78
Figura 8	Nivel de la dimensión capacidad de relacionamiento.	80

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

Es una investigación de tipo cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal, cuya muestra consta de 68 directivos pertenecientes a todas las áreas del hospital objeto de estudio, a quienes se ha aplicado un cuestionario de capital intelectual con 48 ítems y un cuestionario de capacidad de innovación con 23 ítems.

Para el análisis de datos se ha aplicado el programa SPSS 22 realizándose dos tipos de estadística descriptiva e inferencial. Los resultados muestran que no hubo rechazo de ninguna de las hipótesis, concluyéndose que existe una relación significativa del capital intelectual con la capacidad de innovación, así como una relación significativa de las tres dimensiones del capital intelectual (capital humano, estructural y relacional) con la capacidad de innovación del hospital de salud mental objeto de estudio. Además se concluye que el principal aporte es ofrecer estas evidencias de la importancia del capital intelectual en un hospital de salud mental y su relación con su capacidad innovadora.

Palabras Clave: Capital Intelectual, Capacidad de Innovación, Hospital, Salud Mental

Abstract

This research aims to determine the relationship between intellectual capital and innovation capability in a mental hospital in Lima 2016.

It is a research quantitative, correlational descriptive scope, non-experimental and cross-sectional design, where the sample consists of 68 managers / head from all departments of the hospital in study, to which it has been applied an intellectual capital questionnaire with 48 items and innovation capability questionnaire with 23 items.

For data analysis has been applied SPSS 22 program, execute two types of descriptive and inferential statistics. The results indicate that there was no rejection of the hypothesis, concluding that there is a significant relationship between intellectual capital and innovation capacity, thus as significant relationship of the three dimensions of intellectual capital (human capital, structural and relational) with innovation capacity of the mental health hospital in study. Further it is concluded that the main contribution is to provide this evidence of the importance of intellectual capital in a mental health hospital and its relationship with its innovative capacity.

Keywords: Intellectual Capital, Innovation Capacity, Hospital, Mental Health.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Moreno (2015), realizó una investigación sobre gestión del capital intelectual en el sector público como ventaja competitiva. Su objetivo fue analizar el capital intelectual como ventaja competitiva y determinar el impacto en las entidades públicas. Llegó a la siguiente conclusión respecto a su objetivo general que el capital intelectual es un desafío para la dirección y los niveles gerenciales, dado que su desempeño va a determinar de manera radical la viabilidad, el desarrollo de ventajas competitivas y el crecimiento de las organizaciones o entidades del sector público.

Sánchez, López y Salazar (2014), realizaron un trabajo sobre la gestión del capital intelectual y desempeño innovador, resultados para España a partir del PITEC. Su objetivo fue relacionar los indicadores del capital intelectual con el desempeño innovador de las empresas españolas, para ello usaron el panel de datos de la Encuesta Nacional de Innovación (2003 – 2011) que fue desarrollado en el marco del proyecto PITEC (Panel de Innovación Tecnológica). Obtuvieron como resultado que todas las variables del capital intelectual son relevantes en la explicación del desempeño innovador. Otros resultados que obtuvieron es que el desempeño innovador de las empresas innovadoras no siempre está en relación con su escala de producción, la proporción de empleados con educación superior tiene mayor impacto sobre el desempeño innovador que el impacto del número de empleados.

Soares (2013), realizó una investigación: la influencia del capital intelectual en la capacidad innovadora de un hospital para obtener el grado de magister en gestión de organizaciones – gestión en salud. Cuyo objetivo fue relacionar las dimensiones del capital

intelectual con la capacidad de innovación en una organización hospitalaria. Para lo cual aplicó un cuestionario a 65 responsables de los diferentes departamentos de un hospital. Se concluyó que la capacidad innovadora se relaciona de forma distinta con cada una de las dimensiones del capital intelectual, el capital humano y estructural está relacionado con la capacidad innovadora (creación), mientras que el capital relacional está relacionado con la capacidad innovadora (creación y adopción).

Santos y Faria (2013), realizaron una investigación sobre capital intelectual e innovación: un estudio de caso de una organización de salud pública en Europa. Cuyo objetivo fue determinar la influencia del capital intelectual en la capacidad de innovación de una organización de salud pública. Se aplicó 65 cuestionarios a directores de hospitales y los líderes entre julio y agosto del 2011 y las conclusiones del estudio fueron que existe relación entre la categoría incentivos para innovar (del capital humano) y la innovación en términos de creación, existe relación entre la categoría confianza del capital estructural con la adopción de innovación, se encontró que las categorías alianzas y redes del capital relacional es la única que se relaciona con la capacidad de innovación en sus dos términos creación y adopción. Además se concluye también que existe una relación estrecha entre el capital humano y la innovación (creación), el capital estructural está parcialmente relacionado con la innovación (adopción).

Montejano (2013), realizó una investigación sobre el impacto del capital intelectual sobre la innovación en empresas: una perspectiva de México. El objetivo del trabajo fue explicar si existe una relación positiva del capital intelectual con la innovación en pequeñas y medianas empresas, para lo cual ha administrado una encuesta a 149 Pymes del estado de Aguascalientes, México. Los resultados obtenidos muestran una relación

positiva del capital humano, capital estructural y capital relacional con la innovación de las organizaciones.

Ugalde (2013), realizó una investigación sobre capital intelectual, características del emprendedor e innovación: El caso de las MiPymes Costarricenses para optar el grado de doctor. Cuyo objetivo general fue conocer la relación que existe entre la gestión del capital intelectual en pequeñas y medianas empresas de Costa Rica y el éxito en sus iniciativas de innovación. La muestra estuvo constituida por 31 personas emprendedoras. Los resultados fueron que el capital intelectual tiene relación con el éxito de la innovación, además se encontró una relación positiva entre el capital estructural y el éxito en la implementación de innovaciones, y una relación entre el capital relacional y el éxito de la innovación en proyectos financiados.

Santos, Figueroa y Fernández (2011), realizaron una investigación sobre el capital estructural y la capacidad innovadora de la empresa. Para lo cual hicieron una encuesta a 68 empresas que trabajan en el sector de componentes para automoción en Galicia y el norte de Portugal. Los resultados de dicha investigación fueron: que el capital estructural influye en forma diferente en cada tipo de capacidad innovadora (la capacidad innovadora de producto – proceso y la capacidad innovadora de gestión).

Delgado, Martín, Navas y Cruz (2011), realizaron un estudio sobre capital social, capital relacional e innovación tecnológica. Una aplicación al sector manufacturero español de alta y mediana tecnología. El objetivo fue ofrecer una evidencia empírica sobre la influencia que pueden ejercer ambos capitales sobre la innovación de productos y proceso, para lo cual fueron encuestados los directivos de 251 empresas del sector

manufacturero español. Llegaron a la conclusión que el capital relacional y social influye de manera positiva y significativamente sobre la innovación de producto y de proceso.

Aguilera, Gonzáles y Maldonado (2011), en su trabajo titulado capital intelectual: la innovación indicador del capital estructural en empresas de sectores estratégicos en Aguas Calientes, cuyo objetivo fue conocer el impacto del capital intelectual en la gestión del conocimiento y esta a su vez en la innovación y competitividad para lo cual aplicaron una encuesta autoadministrada a 1342 gerentes de MiPymes. La conclusión fue que el capital humano, estructural y relacional se relacionan con la gestión del conocimiento, y la gestión del conocimiento se relaciona con la competitividad.

Arias, Castro y Sánchez (2010), realizaron una investigación sobre la contribución del capital intelectual de la universidad de Caldas a su capacidad investigativa. Su objetivo fue determinar la contribución del capital intelectual de la Universidad de Caldas a su capacidad investigativa. Los resultados fueron que el capital intelectual si contribuye en la capacidad investigativa.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Ramirez (2014), realizó una investigación: capital intelectual y gestión del conocimiento en la Universidad Mayor de San Marcos. Cuyo objetivo central fue determinar la relación entre el capital intelectual con la gestión del conocimiento en el área de docencia e investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2008 – 2010. Utilizó la técnica de la encuesta a una muestra de 100 profesores de las facultades de ingeniería y ciencias sociales y se entrevistó a expertos. Obtuvo los siguientes resultados: el capital

intelectual en el marco de la gestión del conocimiento en las universidades es un importante recurso para la innovación, competitividad y productividad en este mundo globalizado, el segundo resultado fue que no hay relación sustantiva entre el capital humano, el capital estructural y el capital relacional en la universidad, por lo tanto no hay mayor productividad en la innovación, desarrollo e investigación.

Sagastegui y Valiente (2014), realizaron un estudio sobre el capital intelectual y su incidencia en la valorización de los activos de las Mypes de la Ciudad de Trujillo, Perú. Su objetivo fue determinar la incidencia del capital intelectual en la valorización de los activos de las Mypes (micro y pequeña empresa) de la ciudad de Trujillo. Aplicó una encuesta a 308 Mypes de la ciudad de Trujillo y concluyó generando una propuesta de indicadores que servirán para detectar y gestionar el capital intelectual.

García (2014), realizó un estudio: un modelo para la medición del capital intelectual de empresas de manufactura en el Perú. Donde indica que dicho modelo tiene un valor importante por ser el elemento clave para conocer la estructura de los activos intangibles, por ello es que los indicadores del capital intelectual se están identificando y estructurando para que el modelo garantice que los resultados que se obtengan sean aceptables y creíbles.

Calderón (2013), realizó una investigación sobre capital intelectual de la investigación en los docentes de posgrado de una universidad privada de Lima, para optar el grado de magister. El objetivo fue analizar el capital intelectual de la investigación en los docentes de un programa de maestría en una universidad privada de Lima. La metodología es de enfoque cualitativo y de nivel descriptivo. Los resultados fueron que los docentes cuentan con políticas generales para la investigación y la producción de capital intelectual, así

mismo la universidad realizó una fuerte inversión en tecnología, aunque se observa la subutilización de las herramientas tecnológicas para la investigación por parte de los docentes; la cultura organizacional, facilita a los docentes la investigación, se necesita un mayor trabajo por parte de los profesores en cuanto a patentes y publicaciones, el programa de Maestría cuenta con un capital relacional, debido a su política de internalización por su reputación ganada a nivel académico.

Carranza (2012), realizó una investigación: la gestión del conocimiento en el Perú: el caso de la ciencia, la tecnología y la innovación. Su objetivo fue analizar y evaluar los factores críticos que nos ha conducido a una situación de extrema dependencia tecnológica que retroalimenta un modelo de crecimiento económico basado en la exportación de recursos naturales con bajo valor agregado, encontrando que hay una actuación empírica y procedimentalista de la gestión de la ciencia, tecnología e innovación.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

1.2.1 Capital intelectual

Existen diferentes definiciones sobre capital intelectual, la mayoría de autores coinciden en decir que el capital intelectual de una organización generará valor en el futuro. Kaplan y Norton (2001), indican que “tanto a nivel macroeconómico como microeconómico, los activos intangibles impulsan la creación de valor a largo plazo”(p.30). Edvinson y Sullivan también indican que el capital intelectual es “conocimiento que puede ser convertido en valor” (citado por Santos et al., 2011). Entonces para entender mejor lo que es el valor mencionaremos a Edvinsson y Malone (1999), quienes indican que el valor está en los activos, y un activo es aquello que posee la empresa y que tiene un precio (dinero). Hay cuatro tipos de activos: los activos corrientes (se consumen o venden en un año), activos fijos (tiene vida útil mayor a un año), un tercer tipo de activo son las inversiones y el cuarto tipo de activos son los activos intangibles que no tienen existencia material pero son importantes y valiosos en la empresa y son los verdaderos responsables del valor de la organización. Estos activos intangibles en realidad según los autores consultados son muy difíciles de medir por ello cada vez se proponen nuevos modelos con la finalidad de medirlos y poner el verdadero valor que representan.

Además de generar valor el capital intelectual va a generar una ventaja competitiva así como lo menciona Nahapiet y Ghoshal que el capital intelectual es “la suma de conocimientos que las organizaciones utilizan para obtener ventaja competitiva” (citado por Santos, et al., 2011). De la misma manera Daza, et al. (2010), indica que la fuente principal de ventajas competitivas de una empresa reside en su capital intelectual (p.32). Las ventajas competitivas son aquellos elementos que posee una organización y hace que sea diferente o superior a otra. Ahmed, Shepherd, Ramos y Ramos (2012), indican que

“los recursos y las capacidades de una organización define la base de la competencia y brinda una ventaja competitiva sustentable” (p.81).

Otro aspecto observable es que el sector privado invierte en su capital intelectual, más ello no se observa en el sector público. De la misma manera Lara y Lara (2014), mencionan que en el sector público no se toma en cuenta la gestión del capital intelectual aún cuando este es trascendental (p.3).

Ambos autores Kaplan y Lara antes mencionados coinciden en decir que las organizaciones del sector público son organizaciones sin fines de lucro, es decir que su fin es no monetario, su objetivo es cumplir la misión de la organización y la misión se cumple cuando se satisface las necesidades de los clientes objetivo mediante la prestación de servicios; la prestación de servicios es algo intangible ya que los que prestan los servicios son el recurso humano con sus conocimientos. Con esto podemos decir que en el sector público la gestión del capital intelectual es algo muy importante y necesario.

Entonces teniendo en cuenta lo anterior es importante tener una definición clara sobre el capital intelectual. A continuación tenemos algunas definiciones:

Bueno (2013), define al capital intelectual como:

La acumulación de conocimiento que crea valor o riqueza cognitiva poseída por una organización, compuesta por un conjunto de activos intangibles que unida al capital tangible y puestas en acción mediante una determinada estrategia van a generar valor o competencias esenciales en el mercado (p.20).

Esta definición es la que se toma en cuenta en la presente investigación.

Alarcón, Alvarez, Goyes y Pérez (2012), definen al capital intelectual como un recurso intangible que crea valor tanto cuantitativo y cualitativo a una organización, gracias a que cada persona realiza su trabajo con eficiencia y eficacia que logra satisfacer las

necesidades de los clientes internos y externos y esto es traducido en efectividad (p.60). Es importante señalar en esta definición que la creación de valor supone el crecimiento económico y el crecimiento organizacional.

Edvinsson y Malone (1999), nos enseñan lo que es el capital intelectual usando una metáfora donde compara a una organización con un árbol, donde el tronco, las hojas y las ramas son la empresa que conoce el mercado, la fruta tiene dos significados es el servicio que se ofrece al cliente y el beneficio que obtiene la empresa y la raíz la parte más importante del árbol significa el valor oculto de la empresa es algo que no se puede desatender y hay que nutrirla constantemente porque la calidad de la fruta y la fortaleza de toda la organización depende de la raíz del árbol. Si vemos que el árbol está sano y el ambiente que lo rodea no cambia entonces las raíces están sanas, es muy raro que un árbol aparentemente sano esté podrido en su interior. Si vemos que el clima está cambiando, que por todas partes hay parásitos y depredadores entonces hay que cuidar las raíces porque solo las raíces fuertes puede hacer que el árbol sobreviva a una sequía o un evento inesperado (p.26).

Con esta metáfora podemos concluir en lo importante que es cuidar, nutrir y velar por las raíces de una organización es decir cuidar el capital intelectual, si se gestiona bien el capital intelectual habrá buenos frutos que darán valor a la organización y estaremos preparados para todo cambio y dificultad que se presente.

Para Brum, Laurino y Sorensen (2010), el capital intelectual abarca las relaciones con los clientes, la propiedad intelectual, el conocimiento y la experiencia, la gestión de base de datos y tecnología, así como la gestión del capital humano y la cultura organizacional. Que al combinar adecuadamente estos elementos genera una diferencia con sus competidores y una ventaja competitiva entonces genera valor a la organización.

Para Bernardez (2008), en su definición del capital intelectual hace un énfasis en el factor humano como generador de los componentes del capital intelectual, citamos textualmente la definición: “Aquellos productos, procesos o capacidades generados por la actividad espiritual e intelectual humana y se transmiten como cultura”(p.39).

Para este mismo autor el capital intelectual tiene un componente activo (competencias, conocimientos y aptitudes racionales y emocionales, tecnológico – científicas y artísticas requeridas para crear nuevas ideas, conceptos, productos y sistemas – los llamados activos intelectuales –) y un componente pasivo: los productos generados que se transforman en patrimonio cultural y eventualmente en propiedad intelectual (p.39).

La mayoría de autores mencionan que es difícil medir y aún es más difícil darle un valor e incluirlo en los estados contables de la organización es así que López y Nevado (2006), define al capital intelectual como: “un conjunto de activos de la empresa que no están en los estados contables tradicionales y que generan valor” (p.13).

Enfoques teóricos sobre capital intelectual

Modelos de medición de capital intelectual

Como hemos mencionado líneas arriba no es fácil medir el capital intelectual por lo que se han ido desarrollando a lo largo del tiempo por los investigadores del tema diferentes modelos de medición aquí citaremos los principales modelos:

Modelo Navegador Skandia (Edvinsson y Malone, 1999)

El Navegador de Skandia fue desarrollado en 1991 por Leif Edvinsson quien al desarrollar la teoría sobre capital intelectual tuvo dos objetivos: un primer objetivo es valorar el capital intelectual de la empresa, siendo necesario tener los diferentes componentes, y un segundo objetivo la navegación que tiene que ver con la sostenibilidad de la organización. Este modelo nos indica que el capital intelectual está formado por:

- 1) Capital humano que son los conocimientos, las habilidades, capacidad de inventar, la capacidad de cada empleado de hacer su tarea, también incluye los valores de la empresa, su filosofía y cultura, y la empresa no es dueño de ese capital (p.27)
- 2) Capital estructural, el que se subdivide en capital cliente y capital organizativo (procesos, cultura e innovación). El capital estructural sí es propiedad de la empresa por lo tanto es negociable (p.27).

La representación gráfica del navegador Skandia es a través de una casa: el techo es el enfoque financiero y representa el pasado de la empresa, las paredes representa el presente (relaciones con clientes y procesos de negocio), la base representa el futuro (capacidad de innovación y adaptación), y el centro de la casa está ocupado por el enfoque humano, que constituye el corazón, el alma, la inteligencia de la organización.

Este navegador Skandia tiene tres tareas importantes: la primera tarea es mirar hacia dentro, hacia los indicadores mostrándonos como está la posición, la dirección y la velocidad de la organización, la segunda tarea es mirar hacia arriba hacia más amplias medidas de valor es decir no solo sirve de guía permite procesar los datos de una manera más alta que permita obtener perspectiva y la tercera tarea es mirar hacia afuera, hacia el usuario. Skandia ha desarrollado 90 medidas agrupadas en cinco grupos las financieras, las de consumidor, las de proceso, las de renovación y desarrollo, y las de personal.

Modelo Cuadro de Mando Integral (C.M.I.) (Kaplan y Norton, 2001)

Modelo elaborado por Kaplan y Norton en 1992 siendo uno de los primeros modelos que intenta medir los aspectos del capital intelectual, este modelo presenta cuatro perspectivas y cada perspectiva tiene su objetivo y estos objetivos se vinculan entre sí en una relación causa – efecto (p.35)

Perspectiva financiera que describe los resultados tangibles de la estrategia en términos financieros, sus indicadores de resultados son: rentabilidad de la inversión, el valor para los accionistas, el aumento de los ingresos, etc (p.59)

Perspectiva de procesos internos identifica los procesos críticos que tienen que ver con un mayor impacto sobre la estrategia, por ejemplo incrementar la inversión en investigación y desarrollo va a generar servicios o productos innovadores (p.61)

Perspectiva cliente que identifica los valores relacionados con los clientes. Si los clientes valoran la calidad del servicio que presta la organización significa que las habilidades, los sistemas y los procesos que generan servicios nuevos tienen mucho valor (p.59)

Perspectiva aprendizaje y crecimiento: los activos intangibles son la fuente más importante para la creación de valor sustentable. Como objetivo del aprendizaje y crecimiento es que tanto las personas, la tecnología y el entorno organizacional se combinan para apoyar la estrategia (p.35)

Modelo Technology Broker (Brooking, 1997)

Este modelo fue propuesto por Annie Brooking en 1996 quien indica que el capital intelectual no es nada nuevo que ha estado presente desde el momento en que el primer vendedor estableció una buena relación con un cliente, que luego se llamó fondo de comercio, posteriormente hubo un crecimiento acelerado de la tecnología de información y las comunicaciones que proporcionó ventajas competitivas (p.25).E indica como componentes del capital intelectual a los siguientes:

Activos de mercado.

Activos de propiedad intelectual

Activos centrados en el individuo.

Activos de infraestructura.

Activos de mercado.- Son el resultado de una relación beneficiosa de la empresa con su mercado y sus clientes, por ejemplo son activos de mercado la fidelidad del cliente, el prestigio de la institución, la marca corporativa (p.33).

Activos de propiedad intelectual.-La propiedad intelectual es una forma de propiedad que deriva del intelecto por ejemplo: derecho de autor, patentes, know-how (p.51).

Activos centrados en el individuo.-Se refiere a educación, cualificación profesional (es el dominio de las técnicas y conocimientos necesarios para hacer bien su tarea), conocimientos técnicos asociados con el trabajo, evaluación y psicometría ocupacional, competencias asociadas con el trabajo (p.63).

Activos de infraestructura.-Cito textualmente las palabras de Annie Brooking : “los activos de infraestructura constituyen el esqueleto de la organización, fortaleciendo la empresa y creando una relación estrecha y coherente entre los individuos y sus procesos, sin una infraestructura sólida, las compañías entregan productos y prestan servicios de escasa calidad, y, a menudo, los empleados se desaniman y acaban inmersos en un mar de confusiones” (p.81). Los elementos de los activos de infraestructura son la filosofía de gestión, cultura corporativa, procesos de gestión, sistemas de tecnología de información, sistemas de interconexión, relaciones financieras (p.81), y van a aportar orden, seguridad, corrección y calidad a la organización, también proporciona un contexto para que los empleados de la empresa trabajen y se comuniquen entre sí (p.29).

Modelo del Banco Imperial Canadiense

Este modelo fue elaborado por Hubert Saint – Honge en 1996. Nos indica la relación que existe entre capital intelectual y el aprendizaje organizacional. Este modelo está compuesto por el capital conocimiento que a su vez tiene tres elementos: capital humano (conocimiento, aptitudes que deben tener los empleados y competencias), capital estructural (capacidades instrumentales para satisfacer las necesidades del mercado) y

capital clientes (tienen relación con los esquemas de servicio, mercado y lealtad), (González y Rodríguez, 2010).

Modelo Universidad de West Notario

Este modelo fue presentado por Pomeda et al en el 2002 y es desarrollado por Bontis en 1996, ellos realizan un análisis de la relación causa y efecto de los tres elementos del capital intelectual (capital humano, capital estructural y el capital relacional). Este modelo enfatiza la importancia del capital humano en la realización de las metas y los indicadores de desempeño de la empresa, este capital humano opera en una cultura organizacional centrada en la inteligencia cuyo fin es llegar a tener organizaciones del conocimiento (González y Rodríguez, 2010)

Modelo Intellectus

Bueno, Salmador y Merino (2008), cita a uno de los modelos de medición y gestión del capital intelectual el Modelo Intellectus que es el fruto de la participación de actores privados y públicos en el Foro del Conocimiento e Innovación “Intellectus” como plataforma de transferencia y reflexión del Instituto Universitario IADE de la Universidad Autónoma de Madrid, este modelo considera que el capital intelectual está compuesto por:

Capital Humano:- actitudes, aptitudes y capacidades que están en línea con los retos y valores de la organización (p.54).

Capital estructural.- Compuesto por el capital organizativo (asociado al ámbito estructural de los diseños, procesos, cultura, aprendizaje organizativo) y el capital tecnológico (relacionado con el esfuerzo en la investigación y desarrollo, el uso de la dotación tecnológica y la propiedad intelectual e industrial) (p.55)

Capital relacional.- Compuesto por el capital relacional de negocio (en relación a proveedores, clientes, aliados, competidores, medios de comunicación e imagen corporativa, con instituciones de promoción y mejora de la calidad), y el capital relacional social el que se refiere al marco fuera del ámbito del negocio (relaciones con accionistas, instituciones e inversores; relaciones con administraciones públicas; relaciones con la defensa del medio ambiente; relaciones sociales; reputación corporativa, etc.) (p.55)

Modelo “Intelect” (EUROFORUM)

Este modelo realizado por el profesor Bueno en el año 2000, considera que el capital intelectual tiene tres dimensiones: capital humano referido a las competencias, capacidad de innovar, motivación y compromiso que son parte del conocimiento de las personas; capital estructural que incluye a la cultura, la tecnología y el conocimiento de la organización y capital relacional conjunto de relaciones que tiene la organización.

En los últimos estudios también se está considerando al capital espiritual como un componente importante del capital intelectual. Ismail (2005), lo define como el conocimiento intangible, la fé y la emoción introducidos en las mentes de los individuos y en el corazón de la organización, e incluye la visión, dirección, orientación, principios, valores y cultura. El individuo y la organización se comportan y actúan con honor, integridad, sinceridad, honestidad, verdad, justicia, amor, moral y ética. También incluye motivación, autoestima, coraje, fuerza, compromiso, determinación, deseo, entusiasmo y espíritu de equipo. Esto influye en las interrelaciones, interconexiones e interdependencia para un desarrollo sostenido con la visión de prosperidad y felicidad para todos. (citado por Cano, Sánchez, Gonzáles y Pérez, 2014)

Dimensiones del capital intelectual

Teniendo en consideración los modelos expuestos anteriormente y la literatura revisada converge en considerar tres dimensiones del capital intelectual: el capital humano, el capital estructural y el capital relacional, los cuales describimos a continuación:

Dimensión capital humano

Castillo (2012), define al capital humano como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes tanto presentes como potenciales de los empleados de una organización a partir de los cuales desarrollará su propuesta de empresa y alcanzará los objetivos propuestos (p.11). Se toma esta definición en la presente investigación.

Davenport (1999), define al capital humano como las capacidades innatas, comportamientos, una energía personal y tiempo de los individuos y son éstos quienes son propietarios de este capital humano y son ellos quienes deciden cómo, cuándo y dónde realizarán su aportación (citado por Castillo, 2012, p. 25). De la misma manera Brookings (1996) indica que los conocimientos encerrados en la mente de los trabajadores solo le pertenecen a él no a la empresa y por ello es muy importante conocer cuales son los conocimientos, la pericia, el cómo y porqué de su valor y cual es el papel que debería jugar en la organización (p.28).

Madrigal (2009), define el capital humano como la piedra angular, la fuente de desarrollo, el factor que genera competitividad de una empresa, organización, región, país. Que es inconcebible pensar en una organización sin capital humano, ni la robótica, ni la tecnología, las innovaciones y nuevos descubrimientos, son capaces de sustituir a las personas, las personas son las que le dan el valor humano a las organizaciones, por lo consiguiente las vuelve inteligentes, innovadoras, flexibles y responsables socialmente (pp.68-69). Este mismo autor nos menciona también la importancia de diferenciar el

capital humano de la mano de obra, el capital humano es el conocimiento que posee, desarrolla y acumula cada persona en su trayectoria universitaria o de formación, a nivel laboral y en la organización mientras que la mano de obra se refiere a la fuerza física.

Edvinsson y Malone (1999), define al capital humano como la combinación de conocimientos, destrezas, inventiva y capacidad de los empleados individuales para hacer su tarea, la compañía no es propietaria del capital humano. De la misma manera Daza, Wilches, Gomez, Duran y Cohen (2010), definen al capital humano como “los conocimientos dentro de la cabeza de los empleados”(p.33).

Indicadores de la dimensión capital humano

Los indicadores del capital humano que se ha considerado en la presente investigación son los siguientes:

Conocimiento – educación – desarrollo profesional.- El conocimiento está relacionado con la competitividad de una organización. Castillo (2012), nos menciona dos tipos de conocimiento el tácito y el explícito. El conocimiento tácito se obtiene de manera práctica y depende de las características de la persona y de sus experiencias. Si una organización tiene la capacidad de convertir el conocimiento tácito en conocimiento explícito tendrá éxito. Brooking (1997), menciona que el conocimiento tácito es el conocimiento que existe y que es usado por las personas que es muy difícil de explicarlo tanto en forma oral como escrita (p.68). Tanto Castillo y Brooking indican que el conocimiento explícito es el que se puede exteriorizar, se puede transmitir por diferentes documentos como libros, manuales, procedimientos, base de datos .

Educación se refiere a la educación formal que una persona recibe en un centro escolar entre los cuatro a dieciocho años en las diferentes áreas del saber, es decir es la base sobre la cual se podrá edificar otros aspectos de la persona (Brooking, 1997, p.64). Alama (2008)

indica que es el conjunto de conocimientos explícitos o tácitos que posee una persona, y que fueron adquiridos mediante una educación reglada.

Habilidades.-Se refiere a la forma de hacer las cosas es decir el saber hacer. (Alama, 2008)

Permanencia.- Es el tiempo de servicio de los empleados en la empresa (Alama, 2008).

Formación.-Conjunto de conocimientos de un área en específico, adquiridos de manera formal. (Alama, 2008).

Experiencia.-Es el saber que se adquiere con la práctica (Alama, 2008)

Creatividad.- Ahmed, Shepherd, Ramos y Ramos (2012), nos dan una definición de la creatividad desde una perspectiva organizacional como “la capacidad para generar en forma consistente resultados diferentes y valiosos”(p.43). Este mismo autor nos indica que ser creativos implica:

Producir en forma consistente muchas ideas.

Agrupar en diferentes combinaciones, las ideas existentes o las ideas nuevas.

Desglosar una ideas en diferentes partes.

Hacer conexiones entre el tema a la mano, los hechos, observaciones que supuestamente no están relacionados.

Motivación.-Existen muchas teorías acerca de la motivación, teniendo en cuenta que el ser humano es muy complejo es difícil tener una sola definición acerca de motivación, una de las teorías es por ejemplo la teoría de Maslow quien hizo una pirámide con las necesidades del ser humano, siendo el primer peldaño las necesidades fisiológicas como la sed y el hambre, el segundo peldaño tenemos las necesidades de seguridad, el tercer peldaño está

compuesto por las necesidades de afiliación, el cuarto peldaño está compuesto por las necesidades de autoestima, y por último el quinto peldaño está compuesto por las necesidades de autorrealización, a medida que la persona va satisfaciendo sus necesidades de un peldaño recién está motivado para atender las necesidades del siguiente peldaño.

Florenzano nos dice que la motivación es: “ese algo que hace comprensible el comportamiento”. Hay causas o motivos comunes a la especie humana que actúan como un motor de su comportamiento, le dan energía a la persona y la lleva a lograr la satisfacción de su necesidad (s/p).

Este mismo autor cita a Philip Lersch quien en 1938 desarrolló una clasificación de las tendencias o motivos del hombre, y que estas diferentes tendencias no actúan en forma separada sino simultáneamente y que nos puede dar cuenta acerca del comportamiento humano. Estas tendencias son las siguientes:

- 1.-Tendencias o motivos de la vitalidad.- Intentan realizar la vida humana en un sentido biológico: impulso a la actividad las personas como seres vivos intentan desarrollar movimiento, tendencia al goce sexual, tendencia a la búsqueda de experiencias.
- 2.-Tendencias o motivos del Yo individual.- Tendencia a la conservación individual donde el hombre tiene un impulso a asegurarse los medios necesarios para vivir y defender su existencia, tenemos el egoísmo, el deseo de poder, la necesidad de estimación, la necesidad de autoestimación y el afán vindicativo.
- 3.-Tendencias transitivas o de la trascendencia.-Hace que el hombre sea partícipe de todo su entorno, al cual puede hacer muchas contribuciones. Aquí tenemos las tendencias dirigidas al prójimo que es el impulso a participar y colaborar con la existencia humana. La tendencia a estar con otros. La tendencia a ser para otros es decir dedicarse a otras personas, sintiendo que su situación nos impone deberes. La tendencia creadora que es el

impulso a crear. El deseo de saber la verdad de las cosas. La tendencia amorosa que se refiere al amor en general. La tendencia normativa que reconoce como importante a los valores como la verdad, sinceridad, justicia y otros. La tendencia trascendente a esta tendencia responden, en forma institucionalizada las religiones.

Castillo, R. (2012), nos indica que en el ámbito de las organizaciones es importante ver si la persona está motivada o no, por ejemplo la persona puede tener motivación pero sus necesidades y el esfuerzo que pone para la satisfacción de sus necesidades con concuerda con las necesidades de la organización

Dimensión capital estructural

Santos, et al. (2011), indican que el capital estructural es el conocimiento residente en la empresa, es decir el conocimiento que queda en la empresa independientemente de la volatilidad de las personas, como la cultura, los procedimientos, la confianza, las estructuras de apoyo, de captura, retención y transmisión del conocimiento (p.85). De igual manera Bontis, Chua y Richardson (2000), indican que el capital estructural está integrado por aspectos que van desde la cultura o los procesos internos hasta los sistemas de información o bases de datos.

Daza, et al. (2010), definen el capital estructural como los conocimientos que quedan en la empresa cuando los empleados se van a casa (p.33). Esta definición semeja a lo que dice Edvinsson Malone (1999), quien nos indica que el capital estructural está constituido por todo lo que queda en la oficina cuando los empleados se van a su casa es decir los equipos, programas, base de datos, la estructura organizacional y todo aquello que sostiene la productividad de los empleados. Duft y Weick también indica que la organización preserva su conocimiento a lo largo del tiempo aún cuando los individuos van y vienen (citado por Santos, et al., 2011).

Indicadores de la dimensión capital estructural

Dentro de los indicadores considerados para esta dimensión tenemos:

Competencias en técnicas de información.-Según Brum, et al. (2010), los avances tecnológicos son unos de los principales motores de la nueva realidad de mercado. El uso de la tecnología puede aportar herramientas innovadoras en la organización. Los sistemas informáticos son un conjunto de elementos orientado al tratamiento de datos, este sistema genera información nueva y actualizada de manera más oportuna, por lo tanto mejora la toma de decisiones y el servicio que se ofrece al cliente.

Brooking (1997), nos indica que cuando hablamos de la tecnología de información no nos referimos al equipo informático porque eso es un activo material sino la forma en la que se usa las soluciones que aporta la tecnología de la información en la organización.

Es el grado de conocimiento y uso de tecnologías de la información de los empleados de la empresa (Alama, 2008).

Modos de conservar el conocimiento.-Según Brum, et al. (2010), el conocimiento y las experiencias de la organización se expresan a través de manuales de procedimientos, políticas, descripción de cargos y tareas, códigos de conducta y mejores prácticas. Gracias a la tecnología actual también se puede contar con redes internas de datos (intranets) como formas de generar y almacenar conocimiento de forma tal que sea accesible y práctico para los miembros de la organización y se pueda mantener actualizado. Para Alama (2008), es el soporte físico o intangible para conservar el conocimiento de la empresa, que puede estar o no protegido legalmente.

Innovación, investigación y desarrollo.-Son los esfuerzos dirigidos al diseño, implantación de nuevos productos, servicios y procesos tanto para el cliente externo como interno (Alama, 2008).

Estructura – sistema y procesos.-Kaplan y Norton (2001), indican que los empleados deben tener un enfoque en la mejora continua de procesos y en la entrega consistente de servicios al cliente, sería bueno medir periódicamente mediante encuestas la comprensión que tienen los empleados de la importancia de los procesos de gestión operativa y de la contribución que sus actividades diarias hacen para que los procesos sean mejores, más rápidos, más sensibles y más baratos. También menciona que la cultura organizacional debe estimular la generación de nuevas ideas y soluciones para mejorar los procesos y compartir esas ideas con otros grupos de la empresa.

Son los modos de organización formal de la empresa que determina la manera de trabajar de sus empleados (Alama 2008).

Cultura – valores.-La cultura corporativa es la forma en la que se hace las cosas en la empresa y está comprendida por todos los valores, héroes, ritos y rituales aceptados y compartidos por todos (Brooking,1997; Brum, et al., 2010; Alama, 2008). Según lo mencionado por estos autores es importante conocer la historia y analizarla para poder comprender la cultura de la organización para luego desarrollarla a su máximo potencial.

Para Kaplan y Norton (2001), la cultura refleja las actitudes y comportamientos predominantes que caracterizan el funcionamiento de un grupo u organización. La cultura se refleja en las normas que las personas comparten, que pueden estar vinculadas o no a los valores, los valores son las creencias defendidas por los más altos ejecutivos, como comunicación, respeto, integridad y excelencia. Los valores culturales son esenciales puesto que son fuente de generación de valor dentro de la empresa y permiten desarrollar nuevas competencias (Bontis, 2000; citado por Santos, et al., 2011)

Dimensión capital relacional

Delgado, Martin y Navas (2011), define al capital relacional como el conjunto de conocimientos debido a las relaciones institucionales que mantiene una empresa con otros

agentes (clientes, proveedores, aliados) y que le reporta un valor y una base de conocimientos necesarios para realizar su actividad de manera más eficiente (p.209). Este mismo autor indica que las relaciones con organizaciones externas juegan un papel más importante en el proceso de innovación que las relaciones intra-organizativas. Además el autor indica que las relaciones con los clientes y los proveedores son las que más importancia tienen dentro del capital relacional, y tienen mejores resultados en innovación.

Daza et.al. (2010), nos indica que el capital relacional es el conjunto de relaciones establecidas con clientes, proveedores y con otros colectivos e instituciones (p.33). En cuanto a la relación con los clientes Brum, et al. (2010), refiere que establecer lazos de largo plazo con los clientes es fundamental para la generación futura de valor.

Indicadores de la dimensión capital relacional

Relación con clientes.-Son las relaciones que configuran la forma de negociación de la empresa con sus clientes. (Alama, 2008)

Relación con proveedores.-Son las relaciones de la empresa con los proveedores. (Alama, 2008)

Alianzas.-Son los acuerdos de colaboración que la empresa suscribe con otras instituciones (Alama, 2008)

Reputación.- Fom-Rum y Van Riel definieron el término reputación como una representación colectiva de acciones y resultados pasados de la empresa que describen la habilidad de la empresa para lograr resultados valiosos para diferentes grupos de poder (citado por Martín, 2008, p.28). Y Alama (2008), dice que son todas las acciones que emprende la organización frente a los diferentes agentes sociales con la finalidad de conseguir una percepción social favorable.

1.2.2 Capacidad de innovación

De la Varga y Galindo (2014), definen la capacidad de innovación como: “la capacidad para generar o adoptar e implementar ideas diferentes y mejores de manera sostenible”.

Generar o adoptar ideas significa crear, inventar, generar un nuevo conocimiento.

Implementar la idea es aplicar, medir y gestionar dicha idea. Diferente significa hacerlo de manera diferente y novedosa adelantándose a los cambios. Mejor significa generar valor y esto se logra cuando los beneficiarios se encuentran satisfechos. Y por último la palabra sostenible significa que es algo continuo en el tiempo y que es una necesidad actual (p.3).

Esta es una de las definiciones más completas sobre la capacidad de innovación y es la que tomaremos como base en este trabajo de investigación.

Así mismo muchos otros autores tratan de definir el término capacidad de innovación por ejemplo Karaveg (2013), nos dice que la capacidad de innovación es una característica importante que debe tener un empresario para descubrir las necesidades de comercialización, hasta convertirse en ventaja competitiva de la empresa e incrementar aceleradamente otros tipos de innovación. Así este autor da mucha importancia al factor humano como agente de la innovación.

De la misma manera Santos, et al. (2011), indican que la capacidad de innovación está ligada a la habilidad de administrar el capital intelectual quien es el que va a transformar y adaptar las capacidades internas para crear o adoptar nuevos productos, procesos, es decir innovar. De la misma manera Hii y Neely (2000), define a la capacidad innovadora de la empresa como el potencial interno para innovar generando nuevas ideas, identificando oportunidades en el mercado, implementando innovaciones, gestionando los recursos y capacidades existentes (citado por Santos et. al. 2011, p.71).

Fernández, C. (2012), indica que la capacidad de innovación está formada por la tecnología utilizada en una empresa, que sustenta el motor de la innovación; las

habilidades innovadoras de los trabajadores, que permite buscar soluciones más creativas e innovadoras a los problemas de la empresa, y los procesos que directamente promueven la innovación.

Uno de los manuales que no se puede dejar de leer cuando se habla de innovación es el manual Oslo (2005), donde se define a la innovación como: la introducción de un nuevo producto o significativamente mejorado, de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores (p, 56)

Se puede llegar a pensar que innovar es algo fácil de hacer pero en realidad es una disciplina así como menciona Peter Drucker quien dijo que “la innovación no es un “destello de genio”, es una disciplina sistemática, organizada, rigurosa” (citado por Soto y Medellín 2010). Una definición semejante a esta es la de Alvarez (2010), quien dice que la innovación es, aplicar el conocimiento para producir nuevos conocimientos y no es, como mucha gente cree cuestión de “inspiración”, ni que la realicen individuos aislados en el garaje de su casa, que la innovación requiere de un esfuerzo sistemático y de un alto grado de organización pero también requiere tanto de visión, recursos, liderazgo, descentralización y diversidad (p. 31)

El manual Oslo (2005), define a la innovación en la empresa como los cambios previstos en sus actividades que están orientados a mejorar sus resultados. Estos cambios tienen las siguientes características: la incertidumbre es decir que no se sabe cual va a ser el resultado de las actividades de innovación; la inversión en la adquisición de activos materiales e inmateriales que pueden ser rentables en el futuro; el uso de un nuevo conocimiento o el uso de una combinación de conocimientos; la innovación está sujeta a los efectos del desbordamiento tecnológico; y la otra característica es que la innovación mejora los resultados de la empresa ya que obtiene ventajas competitivas (pp. 43-44).

Ahmed y Shepherd (2012), definen a la innovación como un proceso, una estrategia y un resultado que agrega valor. La innovación tiene cierto número de características:

La innovación como creación (invención) donde el foco de atención está en el uso de los recursos (gente, tiempo, dinero) para desarrollar un servicio nuevo, una nueva forma de hacer las cosas, una nueva forma de pensar las cosas.

La innovación como difusión y aprendizaje donde el foco de atención está en la adquisición, el uso de un servicio, ideas o productos.

La innovación como suceso donde el foco de atención está en un acontecimiento relevante como el desarrollo de un servicio o una decisión.

La innovación como una trayectoria (corriente de innovaciones) un solo acto de innovación puede facilitar la continuación de más innovaciones.

La innovación como cambio que puede ser creciente o radical.

La innovación como un proceso o una estrategia es decir una serie de actividades que realiza una organización para obtener un resultado.

La innovación como un proceso a nivel de contexto donde el foco de atención está en los recursos y las características peculiares de un contexto específico que puede ser una región, nación.

El porqué innovar, en realidad hay diferentes circunstancias que llevan a pensar en una forma diferente de hacer las cosas así por ejemplo Peter Drucker consideraba 7 fuentes de innovación (citado por Soto y Medellín, 2010).

Cuatro fuentes que se encuentran dentro de la empresa y que es visible para todos:

Lo inesperado es decir un suceso de éxito o fracaso inesperado.

Lo incongruente es decir la brecha que existe entre lo que es y lo que debería ser.

La innovación que se basa en las necesidades del proceso

Los cambios en la estructura de la industria y el mercado.

Tres fuentes que se encuentran fuera de la empresa:

Cambios demográficos

Cambios en la percepción de la realidad

Nuevos conocimientos científicos en todas las ramas del conocimiento.

Fundamentos teóricos

Habiendo visto en líneas anteriores las definiciones de la capacidad de innovación nos damos cuenta que aún no existe algo establecido sobre este tema, hay muchos modelos que han ido evolucionando a lo largo del tiempo y aún las investigaciones continuarán sobre este tema. Aquí citaremos algunos modelos de innovación:

Ahmed y Shepherd (2012), indican dos tipos de modelos : modelos estáticos y modelos dinámicos.

Modelos estáticos:

Abernathy y Clark (1985), estudiaron el motivo por el cual algunas innovaciones radicales fracasan, que el conocimiento tecnológico y de mercado puede sustentar la innovación de una empresa, pero puede fracasar si no destruye sus capacidades de mercado (que es difícil de adquirir y es más importante) (p.17)

Henderson y Clark (1990), ellos investigaron el porqué algunas organizaciones fracasan con las innovaciones graduales, propusieron desglosar el conocimiento tecnológico en conocimiento de “componentes” y conocimiento de “arquitectura”. Encontró que las empresas que pensaban que fracasaban en una innovación de tipo gradual en realidad fracasaban en el componente de “arquitectura” (p.17)

Teece (1986), indicaba que el “régimen de propiedad” (medida en que una tecnología se protege de la imitación y permite que el inventor reciba una utilidad) y los “activos complementarios” (son las otras capacidades de la empresa para aprovechar la tecnología) son instrumentales para que una empresa se beneficie de la innovación (p.18)

Roberts y Berry (1985), indicaron que la empresa tiene la opción de adoptar una innovación como una alianza estratégica, una adquisición educativa y estas decisiones podrían determinar el éxito o fracaso (p.18)

Afuah y Bahram (1995), hace mención a la perspectiva del liderazgo estratégico en el cual solo se trabajará en innovación si la alta gerencia de la organización reconoce el potencial de la innovación (p.18).

Modelos dinámicos:

Abernathy y Utterback (1978), indicaron tres fases en el ciclo de vida de la innovación: fluida, transicional (se da en la interacción de la empresa con el cliente) y específica (se inicia cuando se impulsa la innovación en base a un diseño estable y dominante). Una organización necesita diferentes capacidades en cada una de estas fases (p.18)

Tushman y Rosenkopf (1992), indican que la evolución de una innovación está influida por la complejidad de esta. Cuanto más compleja una innovación juega una mayor papel los factores no tecnológicos como los activos y las organizaciones complementarias (p.18).

Foster (1986), nos habla de la “discontinuidad tecnológica”, que el progreso tecnológico aumenta rápidamente y luego disminuye a medida que se acerca a los límites físicos de la tecnología (p.18).

Como podemos observar los científicos de la administración continúan investigando sobre este tema para ver qué es lo que hace que una empresa sea más innovadora que otra. Aquí mencionaremos otros modelos de innovación más actuales:

Ahmed y Shepherd (2012), nos mencionan un modelo de madurez de la gestión de innovación que permite a una organización evaluar su madurez, identificar las brechas de rendimiento y definir acciones de mejora (p.189). Este modelo se estructura en cinco niveles que reflejan el estado de la gestión de la innovación de toda organización: primer nivel generalizado, segundo nivel de realización, tercer nivel definido, cuarto nivel activo y por último el quinto nivel reactivo. Para alcanzar un mayor nivel de madurez es necesario que las organizaciones pasen por seis dimensiones y son:

Dimensión 1: la relación entre la estrategia y su intención

Dimensión 2: los procesos y sus prácticas.

Dimensión 3: la cultura organizacional y su gente.

Dimensión 4: la organización y su infraestructura.

Dimensión 5: la orientación hacia la innovación

Dimensión 6: innovar la manera de innovar.

De la Varga y Galindo (2014), propone un modelo de innovación que se fundamenta en las personas, el conocimiento y los valores. Las personas como el principal protagonista y la principal fuente de valor, el conocimiento como el principal generador de valor, los valores sobre el cual se construyen las actitudes y comportamientos, pone al respeto como el eje fundamental que permite aceptar la diversidad y ayuda a tener la disposición de

colaborar. Este modelo propone tres dimensiones necesarias para la capacidad para innovar (p.7).

La proactividad es la capacidad de anticipar el cambio y crear el cambio. Los indicadores que propone serían serían la visión de negocio compartida, la búsqueda de la excelencia y compromiso con el cambio.

La creatividad es generar o adoptar ideas y soluciones, y esta dimensión estaría integrada por la generación de ambientes, valoración de la diversidad y autonomía.

La modelización significa implementar las ideas, generar valor generación de valor, y ser sostenible en el tiempo.

Ahmed y Shepherd (2012), menciona otro modelo: innovar por medio de valores. Esto implica que una organización debe tener en forma clara y definida los valores que van a dirigir las acciones de la organización. Por ejemplo si la organización pone la meta de lograr un rendimiento profesional de alta calidad, entonces los valores o factores cualitativos de honestidad, creatividad o belleza son muy importantes aún más que los factores o conceptos cuantitativos tradicionales como la productividad, la eficiencia o el retorno de la inversión (p.204) La palabra valor tiene tres acepciones:

Dimensión ético-estratégica. Los valores son aprendizajes estratégicos que nos dice que una forma de actuar es mejor que su opuesto, por ejemplo uno puede elegir el valor de la calidad en el trabajo o su opuesto (p. 204).

Dimensión económica. El valor es la importancia de algo (p. 204).

Dimensión psicológica. Incluye los tres criterios ético-estratégico, económico y psicológico, es lo que se fundamenta en el ámbito moral (p. 205).

Este modelo tiene 4 fases (pp. 206 – 207): Fase 0 consiste en la existencia de un verdadero liderazgo en el uso de los recursos para el cambio. La fase 1 consiste en la reformulación de la visión, misión y valores estratégicos operativos. La fase 2 consiste en el desarrollo de equipos luego de haber establecido las líneas maestras de acción y los objetivos. La fase 3 consiste en establecer políticas basadas en valores y la fase 4 que es la auditoría de valores operativos.

Tipos de Innovación

El manual de Oslo (2005) también nos indica que hay 4 tipos de innovación: Innovación de producto, innovación de proceso, innovación de mercadotecnia, innovación de organización.

Innovación de producto.- Es la introducción de un bien o servicio nuevo o que haya sido significativamente mejorado en cuanto a sus características (técnicas, de sus componentes o materiales, de la informática integrada, de la facilidad de uso) o en cuanto al uso que se le destina. La innovación en un servicio puede incluir introducir un servicio nuevo, adicionar nuevas características al servicio existente o una mejora significativa en la manera en que el servicio se presta por ejemplo: en eficiencia o en rapidez.

Innovación de proceso.-Es la introducción de un proceso nuevo, o con una mejora significativa del ya existente. Por ejemplo introducir la tecnología de información y comunicación (TIC) es un innovación de proceso para mejorar la eficiencia o calidad de una actividad de apoyo básico.

Innovación de mercadotecnia.-Es introducir nuevos conceptos en la promoción de los servicios que ofrece la empresa, es también el desarrollo de la imagen o renovación de esta.

Innovación de Organización.- Consiste en la introducción de un nuevo sistema de atribución de responsabilidades y de poder de decisión, además de nuevas formas de integración de diferentes actividades de la empresa. Por ejemplo introducir un nuevo modelo organizativo donde los empleados tengan una mayor autonomía de decisión y les anime a comunicar sus ideas.

Además incluye nuevas formas de relacionamiento con otras instituciones, organismos de investigación, proveedores.

En cambio Ahmed y Shepherd (2012), al igual que en manual Oslo incluye a la innovación de proceso y a la innovación del producto, pero estos autores lo dividen en dos categorías: los que están bajo el control de la empresa como son la innovación estratégica, la innovación de proceso, y la innovación de producto; y aquellos que están fuera de la influencia de la empresa como son: la innovación social, la innovación política y la innovación filosófica.

Dimensiones de la capacidad de innovación:

Dimensión capacidad organizacional

Piñero, Berrocal y Edwards (2013), mencionan que la mayoría de las organizaciones innovadoras suelen tener líderes que tienen los siguientes atributos: son altamente competentes, gozan de credibilidad, son ampliamente reconocidos, transmiten resonancia y cercanía a sus colaboradores, no solo con esto debe contar un buen líder sino también debe conocer en profundidad su empresa, establecer objetivos claros, comunicarlos adecuadamente, asegurar los recursos necesarios para que los objetivos se cumplan y saber contagiar la innovación en el momento oportuno distinguiendo que tipo de innovación necesita. Por lo tanto tener una cultura de innovación en la organización es un reto para todo líder de cualquier organización ya que en este tiempo actual donde los cambios se

observan de manera acelerada necesitamos tener esa visión sino la consecuencia será la muerte de la empresa.

Es importante tomar en cuenta lo que indica Afuah y Bahram (1995), “solo se trabajará en innovación si la alta gerencia de la organización reconoce el potencial de la innovación” (citado por Ahmhed, et al., 2012, p.18).

Dimensión capacidad de gestión del conocimiento (gestión, generación, aprendizaje y transferencia)

La gestión del conocimiento es una herramienta importante para la innovación que toda organización en este momento actual debería tomarla en cuenta. Ruiz y Fuentes (2013), nos dice al respecto que el conocimiento está en las personas, cada persona tiene la capacidad de captar y luego procesar la información del entorno, y es importante que este conocimiento sea compartido y transferido a la empresa, de ahí se puede definir al aprendizaje organizacional como el conocimiento individual compartido entre todos los miembros de la empresa (p.61).

Piñero, Berrocal y Edwards(2013), indican que el aprendizaje va a favorecer la innovación, que las organizaciones que toman en cuenta el aprendizaje pueden entender su entorno, pueden anticiparse al futuro y pueden adaptarse más fácilmente a los cambios. También nos menciona la importancia de tener un entorno que facilite el aprendizaje y la creatividad, si hay un entorno con buena comunicación y buenas relaciones interpersonales aumentará la productividad en términos de innovación (p.50).

En un trabajo realizado por Meroño y López (2013), sobre comportamiento innovador y adopción de sistemas de gestión del conocimiento consideró cuatro obstáculos de conocimiento para la innovación como falta de personal cualificado, falta de información sobre tecnología, falta de información sobre los mercados y dificultades para encontrar socios de cooperación para la innovación, y encontró que la percepción de mayores

obstáculos de conocimiento tenía una influencia positiva a la adopción de un sistema de gestión del conocimiento. Es importante considerar lo encontrado por este autor ya que hay dos formas en que podemos tomar la información una sumirnos en los obstáculos y otra que los obstáculos nos lleven a generar cambios, el segundo comportamiento sería bueno que forme parte de la cultura innovadora de la empresa.

Dentro de la gestión del conocimiento es importante señalar que hay actividades que se deben realizar para ser una empresa innovadora por ejemplo en el manual Oslo (2005), nos da a conocer algunas actividades necesarias para innovar (pp. 44-45):

Hacer investigación para adquirir nuevos conocimientos.

Desarrollo de nuevos procesos de los servicios

Comprar conocimientos tecnológicos y experiencia (consultores).

Aumentar la experiencia profesional por medio de la formación interna, o comprar la experiencia profesional mediante el contrato de personal. También es importante el aprendizaje tácito o informal que es el aprendizaje por la práctica.

Invertir en equipos, insumos y programas informáticos

Tomando en consideración lo anterior Alvarez (2010), indica que los países líderes en innovación tienen empresas que tienen la capacidad de manejar lo mejor en tecnología y esto les permite incorporar nuevos desarrollos, que estas empresas cuentan con personal calificado que es la principal fuente de la actividad de innovación.

Dimensión capacidad de relacionamiento (interno y externo)

Parra (2015), indica que un factor importante que influye en la capacidad de innovación es la interacción con el exterior ya que esta es la fuente de información. Del mismo modo

Alvarez (2010), dice que un factor fundamental de la capacidad de innovación es la disponibilidad, densidad e interconexión vertical y horizontal entre empresas en el cluster.

En el manual Oslo (2005), encontramos identificados tres vínculos externos:

Fuentes de información de libre acceso que proveen de información que es accesible para todos y que no requieren la compra de tecnología o de derechos de propiedad intelectual, ni de interacción con la fuente.

La adquisición de conocimiento y tecnología como resultado de las compras de conocimiento externo y de bienes de capital.

La cooperación activa en cuanto a innovación con otras organizaciones públicas o privadas.

Esta dimensión relacionamiento es importante en el ámbito de la innovación pues como mencionaron los autores antes citados el exterior es una fuente importante de información, al conocer por ejemplo a los clientes, a otras organizaciones del mismo rubro, se puede conocer las verdaderas necesidades que permitirán que nuestras actividades innovadoras puedan cubrir esas expectativas que se espera que cubramos.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

El presente estudio permitirá conocer como es el capital intelectual, como es la capacidad de innovación y la relación entre ambos en un hospital de salud mental de Lima. El gestionar estas variables en una organización en esta era del conocimiento constituye un factor muy importante para mantener la organización en buen nivel competitivo.

Al respecto Alarcon, et al. (2012), indican que el desconocer y no tener experiencia acerca del capital intelectual de la organización va a afectar el verdadero valor y la competitividad de ésta en relación a su entorno y respecto al ámbito interno va a limitar la buena toma de decisiones afectando así la rentabilidad de la organización. Además el no hacer una buena gestión del capital intelectual en la organización afectará la innovación, así como dice Cano, Sánchez, Gonzáles y Pérez (2014), “si la empresa no reconoce al capital intelectual como el componente principal de la organización, difícilmente va a generar innovación”(p.349). Y tomo las palabras de Peter Drucker quien nos dice que la innovación es la competencia central de la empresa moderna competitiva y que tiene que establecerse en el corazón de la organización desde el principio, alimentarse continuamente con inversiones y apoyo ejecutivo, y debe transformarse sistemáticamente en valor para la firma.

1.3.2 Justificación práctica

El presente estudio nos permite conocer dos variables importantes a gestionar como son el capital intelectual y la capacidad de innovación, el conocimiento de las mismas permitirá solucionar muchos problemas en cuanto a la gestión en un hospital de salud mental, además de esta investigación se harán las recomendaciones respectivas para que pueda elaborarse un plan de gestión del capital intelectual y se introduzca una cultura de innovación de nuestros servicios.

1.3.3 Justificación metodológica

Los resultados de la presente investigación permitirán realizar nuevos instrumentos de evaluación tanto del capital intelectual y de la capacidad de innovación que permitirá constantemente evaluar la gestión de éstos que nos mantendrá en un nivel competitivo alto.

1.4 Problema

En estos últimos años se han producido muchos cambios tecnológicos, se nos pide ser competitivos, los pacientes son cada vez más exigentes, frente a lo anteriormente mencionado los estudiosos de la gestión han buscado los factores que hace que una organización pueda ser competitiva todo el tiempo y han encontrado que uno de los factores es el capital intelectual que poseen, el capital intelectual es un activo intangible que por años no se ha tomado en cuenta y no se ha medido, es así que a nivel internacional cada vez se están haciendo más estudios acerca de cómo medir estos activos intangibles y como estos se relacionan con una mejor capacidad innovadora ya que se ha llegado a la conclusión que ello logrará mejores desempeños en ambientes altamente competitivos y exigentes.

La buena gestión del capital intelectual tiene relación con la capacidad innovadora de la organización, estudios al respecto reportan por ejemplo Cano, et al. (2014), indican que “difícilmente una organización generará innovación si no reconoce al capital intelectual como el componente fundamental de la organización”(p.349)

A nivel nacional los estudios sobre capital intelectual e innovación son realmente escasos por ejemplo la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE luego de haber realizado una evaluación de la política de innovación en el país concluyó que el Perú carece de una política de fomento a la innovación, tiene una baja inversión en capital humano y conocimiento, con insuficientes recursos públicos y

privados destinados a la investigación y desarrollo e infraestructura en comparación con los demás países latinoamericanos (OCDE, 2011).

A nivel institucional un hospital de salud mental es una organización que presta servicios profesionales de alta especialidad en el área de la Salud Mental que a diferencia de otras organizaciones la relación con los clientes o pacientes, el conocimiento, la experiencia y el capital humano son en realidad la principal fuente de valor.

Esto exige que los directivos y jefes de los diferentes departamentos de la organización tengan en cuenta gestionar el capital intelectual de la institución lo que aumentará la capacidad de innovación frente a las exigencias modernas.

Es por todo lo anterior que la presente investigación dará a conocer cuál es la relación que existe entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión capital humano y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la dimensión capital estructural y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la dimensión capital relacional y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la dimensión capital humano y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la dimensión capital estructural y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la dimensión capital relacional y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la dimensión capital humano y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la dimensión capital estructural y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión capital relacional y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

2.1.1 Capital intelectual

Definición conceptual

Bueno (2013), define al capital intelectual como “la acumulación de conocimiento que crea valor o riqueza cognitiva poseída por una organización, compuesta por un conjunto de activos intangibles que unida al capital tangible y puestas en acción mediante una determinada estrategia van a generar valor o competencias esenciales en el mercado” (p.20).

Definición operacional

Es el puntaje medido en el cuestionario de capital intelectual a directivos de un hospital de salud mental de Lima 2016, en sus tres dimensiones que son: capital humano con 7 indicadores y consta de 17 items, capital estructural con 5 indicadores y 21 items y capital relacional con 4 indicadores y 10 items.

2.1.2 Capacidad de innovación

Definición conceptual

La capacidad para generar o adoptar e implementar ideas diferentes y mejores de manera sostenible (De la Varga y Galindo, 2014).

Definición operacional

Es el puntaje obtenido en el cuestionario sobre capacidad de innovación que tiene tres dimensiones: dimensión capacidad organizacional, con 1 indicador y 7 items; dimensión capacidad de gestión del conocimiento, con 4 indicadores y 7 items y dimensión capacidad de relacionamiento, con 2 indicadores y 9 items.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable capital intelectual

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valor	Nivel de medición
Capital Intelectual	Capital Humano	Conocimiento/Educación/Desarrollo profesional	1,2,3	(7) Totalmente de acuerdo (6)Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)Totalmente en desacuerdo	1:Optimo 2:Regular 3:Deficiente
		Habilidades	4,5		
		Permanencia	6,7,8		
		Formación	9,10		
		Experiencia	11,12		
		Creatividad	13,14		
		Motivación	15,16,17		
	Capital Estructural	Competencias en técnicas de información	18,19		
		Modos de conservar el conocimiento	20,21		
		Innovación , investigación y desarrollo	22,23,24,25,26		
		Estructura, sistemas, procesos	27,28,29,30		
		Cultura y valores	31,32,33,34,35,36,37,38		
Capital Relacional	Clientes	39,40,41,42			
	Proveedores	43,44			
	Alianzas	45,46			
	Reputación	47,48			

Nota: Elaborado por: Elsa Mercedes Alama Salazar (2008)

Adaptado por: Giovanna Zapata Coacalla (2016)

Tabla 2.

Operacionalización de la variable capacidad de innovación

Variab les	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valor	Nivel de medición
	Capacidad Organizacional	Intrínseco	1,2,3,4,5,6,19		
Capacidad de Innovación	Capacidad de gestión del conocimiento	Gestión	8	(5) Muy alto	5: Muy alto
		Generación	7,10,11	(4) Alto	4: Alto
		Aprendizaje	9,12,13,14	(3) Medio	3: Medio
		Transferencia	22	(2) Bajo	2: Bajo
	Capacidad de relacionamiento	Interno Externo	39,40,41,42	(1) Nulo	1: Nulo

Nota: Elaborado por: Felipe Zapata Roldán (2013)

Adaptado por: Giovanna Zapata Coacalla (2016)

2.3. Metodología

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dicen que este tipo de enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

2.4. Tipo de estudio

Dentro del proceso de la investigación cuantitativa el presente trabajo de investigación tiene un alcance descriptivo correlacional.

Es descriptivo, según Hernández et al. (2014), “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92). Por lo tanto describiremos como es el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima.

Es correlacional, que según Hernández et al, “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 93). Este trabajo tiene dos variables: capital intelectual y capacidad de innovación y se determinará la relación que existe entre ambas variables y entre las tres dimensiones del capital intelectual que son el capital humano, estructural y relacional con la capacidad de innovación en un hospital de salud mental.

2.5. Diseño de investigación

El diseño del presente estudio es no experimental porque no se manipulan las variables de estudio. Hernández et al, define a la investigación no experimental como: “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Es decir no se varía en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables sino se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos”(p.152).

El tipo de diseño no experimental es de corte transversal o transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento. Según Hernández et al, “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 154).

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población está constituida por todo el personal directivo de un hospital de salud mental de Lima, cuya cantidad asciende a 68 directivos.

2.6.2. Muestra

Según Hernández, et al. “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de la población” (p. 173).

El tipo de muestra es no probabilístico o dirigida que según Hernández et al, “es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 176).

En este estudio la muestra abarca el total de la población por ser una población pequeña, es decir la muestra es de 68 directivos pertenecientes a los diferentes departamentos según el organigrama de la institución de salud mental objeto de estudio. López (1999), lo define como muestra censal : “aquella porción que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población a investigar” (citado por Díaz, 2007).

Tabla 3.

Distribución de la muestra de los directivos de un hospital de salud mental de Lima.

Areas	F	%
Dirección General	04	5.88%
Organo de control institucional	01	1.47%
Oficina de relaciones públicas	01	1.47%
Oficina ejecutiva de administración	05	7.35%
Oficina ejecutiva de planeamiento estratégico	01	1.47%
Oficina de epidemiología	01	1.47%
Oficina de estadística e informática	02	2.94%
Oficina de asesoría jurídica	01	1.47%
Oficina de gestión de la calidad	01	1.47%
Oficina de apoyo a la docencia e investigación	01	1.47%
Departamento de Enfermería	09	13.23%
Departamento de servicios médicos	03	4.41%
Departamento de apoyo al tratamiento	05	7.35%
Departamento de rehabilitación en salud mental	03	4.41%
Departamento de apoyo al diagnóstico	03	4.41%
Centro de Rehabilitación de Ñaña	04	5.88%
Departamento de salud mental del adulto y gerente	09	13.23%
Departamento de salud mental del niño y adolescente	04	5.88%
Departamento de salud mental en familia	02	2.94%
Departamento de análisis y modificación del comportamiento	02	2.94%

Departamento de adicciones	06	8.82%
Total	68	100%

Nota: Tomado del organigrama del hospital de salud mental (Apéndice F)

En la tabla 3 se observa la muestra distribuida por áreas del hospital de salud mental objeto de estudio, haciendo un total de 68 directivos.

2.6.3. Muestreo

En el presente estudio se realizó un muestreo intencionado donde la muestra está constituida por directivos de la institución de salud mental. Al respecto Alarcón (2008), indica que el muestreo intencionado “la muestra se integra con individuos que el investigador estima “típicos” o representativos de la población en que está interesado” (p. 246).

Criterios de inclusión:

Ser jefe de una oficina o departamento del hospital de salud mental objeto de estudio.

Que actualmente se encuentre en el cargo

Criterios de exclusión

No tener cargo alguno

Que haya estado en la jefatura anteriormente

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica de recolección de datos

En el presente trabajo se ha utilizado la técnica de la encuesta. El instrumento que se ha usado es el cuestionario autoadministrado. Hernández et al, nos indica que “el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 217). Es autoadministrado que según Hernández et. al, “se le entrega a los participantes, quienes lo contestan, sin intermediarios, las respuestas lo marcan ellos” (p. 233).

2.7.2. Instrumento de recolección de datos

Ficha técnica del instrumento de la variable capital intelectual

Nombre del Instrumento 1: Cuestionario de capital intelectual

Autora: Elsa Mercedes Alama Salazar (2008)

Adaptado por: Giovanna Zapata Coacalla (2016)

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar el capital intelectual de un hospital de salud mental de Lima 2016.

Población: Personal directivo de un hospital de salud mental de Lima.

Número de ítems: El cuestionario consta de 48 ítems de los cuales: la dimensión capital humano está conformado por 17 ítems, la dimensión capital estructural por 21 ítems y la dimensión capital relacional con 10 ítems.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El personal directivo marcará cada ítem de acuerdo a la valoración personal que considere respecto a lo que observa.

Niveles o rango:

La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los directivos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

(7) Totalmente de acuerdo

(6) Muy de acuerdo

- (5) De acuerdo
- (4) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- (3) En desacuerdo
- (2) Muy en desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

Validez y Confiabilidad

El cuestionario original fue adaptado ya que inicialmente fue aplicado a empresas españolas que prestan servicios profesionales como empresas que prestan servicios en asesoría en contabilidad, preparación y pago de impuestos; servicios de proyectos, servicios de consultoría en informática y gestión empresarial, etc.

Validez: “Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” Hernández et. al. (p. 200). Este cuestionario adaptado para tener la respectiva validez se sometió a una consulta a expertos.

Tabla 4.

Perfil de expertos consultados para validez del cuestionario de capital intelectual

Experto	Perfil
1	Mg Investigación Científica y Estadística
2	Mg Gestión en Salud
3	Mg Investigación y Docencia Universitaria

Nota: Tomado del certificado de validez por juicio de expertos para cuestionario de capital intelectual (Apéndice D)

Confiabilidad o fiabilidad: Según Hernández et al, “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200). Para hallar la confiabilidad del instrumento adaptado se realizó un estudio piloto habiéndose administrado el cuestionario

adaptado a 20 directivos del hospital de salud mental de Lima. Los datos fueron vaciados al sistema SPSS 22 y el cálculo de la consistencia interna del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 5.

Análisis de la consistencia interna de la variable capital intelectual

Variable	Nro de ítems	Alfa de Cronbach
Capital intelectual	48	0,947
Dimensión capital humano	17	0,863
Dimensión capital estructural	21	0,946
Dimensión capital relacional	10	0,662

Nota: Tomado del SPSS 22 (Apéndice G)

En la tabla 5 se ha obtenido el coeficiente de confiabilidad para la variable capital intelectual con 48 ítems obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0,947, lo que indica que el instrumento es confiable. Así mismo se ha obtenido el coeficiente de confiabilidad para cada una de las dimensiones de la variable capital intelectual obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0,863 para la dimensión capital humano, 0,946 para la dimensión capital estructural y 0,662 para la dimensión capital relacional.

Según Hernández et. al, el coeficiente de fiabilidad oscila entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y el coeficiente uno significa fiabilidad total o perfecta, mientras más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición (p. 207).

Interpretación

Capital Intelectual:

De 236 hasta 269 puntos = Capital intelectual nivel óptimo

De 153 hasta 235 puntos = Capital intelectual nivel regular

De 90 hasta 152 puntos = Capital intelectual nivel deficiente

La interpretación por dimensiones de la variable capital intelectual es como sigue:

Dimensión capital humano:

De 88 hasta 107 puntos = Capital humano nivel óptimo

De 55 hasta 87 puntos = Capital humano nivel regular

De 23 hasta 54 puntos = Capital humano nivel deficiente

Dimensión capital estructural:

De 100 hasta 124 puntos = Capital estructural nivel óptimo

De 56 hasta 99 puntos = Capital estructural nivel regular

De 29 hasta 55 puntos = Capital estructural nivel deficiente

Dimensión capital relacional

De 53 hasta 63 puntos = Capital relacional nivel óptimo

De 38 hasta 52 puntos = Capital relacional nivel regular

De 23 hasta 37 puntos = Capital relacional nivel deficiente

Ficha técnica del instrumento de la variable capacidad de innovación

Nombre del Instrumento 2: Cuestionario de capacidad de innovación

Autor: Felipe Zapata Roldán (2013)

Adaptado por: Giovanna Zapata Coacalla (2016)

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

Población: Personal directivo de un hospital de salud mental de Lima.

Número de ítems: El cuestionario consta de 23 ítems de los cuales: la dimensión capacidad organizacional está conformado por 07 ítems, la dimensión capacidad de gestión del conocimiento por 09 ítems y la dimensión capacidad de relacionamiento con 07 ítems.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El personal directivo marcará cada ítem de acuerdo a la valoración personal que considere respecto a lo que observa.

Niveles o rangos:

La escala de medición es tipo ordinal las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada ítem son las siguientes:

(5)Muy alto

(4)Alto

(3)Medio

(2)Bajo

(1)Nulo

Validez y Confiabilidad.-El cuestionario original fue adaptado ya que originalmente fue aplicado a empresas en el rubro de alimentos, textiles, metalmecánico, cuero y calzado y otras empresas manufactureras.

Validez: Este cuestionario adaptado para tener la respectiva validez se sometió a una consulta a expertos. El perfil de expertos consultados es como sigue:

Tabla 6.

Perfil de expertos consultados para validez del cuestionario de capacidad de innovación

Experto	Perfil
1	Mg Investigación Científica y Estadística
2	Mg Gestión en Salud
3	Mg Investigación y Docencia Universitaria

Nota: Tomado del certificado de validez por juicio de expertos para el cuestionario de capacidad de innovación (Apéndice E)

Confiabilidad o fiabilidad:

Para hallar la confiabilidad del instrumento adaptado se realizó un estudio piloto habiéndose administrado el cuestionario adaptado a 20 directivos del hospital de salud mental de Lima.

Los datos fueron vaciados al sistema SPSS 22 y el cálculo de la consistencia interna del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para 23 ítems.

Tabla 7.

Análisis de la consistencia interna de la variable capacidad de innovación

Variable	Nro de ítems	Alfa de Cronbach
Capacidad de innovación	23	0,920
Dimensión capacidad organizacional	7	0,754
Dimensión capacidad de gestión del conocimiento	9	0,852
Dimensión capacidad e relacionamiento	7	0,700

Nota: Tomado del SPSS 22 (Apéndice G)

En la tabla 7 se ha obtenido el coeficiente de confiabilidad para la variable capacidad de innovación con 23 ítems obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0,920, lo que indica que es confiable para la variable en estudio. Respecto al coeficiente de confiabilidad por dimensiones de la variable capacidad de innovación se obtuvo un coeficiente alfa de

Cronbach de 0,754 para la dimensión capacidad organizacional, 0,852 para la dimensión capacidad de gestión del conocimiento y 0,700 para la dimensión capacidad de relacionamiento.

Interpretación:

Capacidad de innovación

De 74 hasta 79 puntos = Muy alta capacidad de innovación

De 68 hasta 73 puntos = Alta capacidad de innovación

De 44 hasta 67 puntos = Media capacidad de innovación

De 38 hasta 43 puntos = Baja capacidad de innovación

De 33 hasta 37 puntos = Nula capacidad de innovación

Dimensión capacidad organizacional

De 23 hasta 25 puntos = Muy alta capacidad organizacional

De 21 hasta 22 puntos = Alta capacidad organizacional

De 13 hasta 20 puntos = Media capacidad organizacional

De 11 hasta 12 puntos = Baja capacidad organizacional

De 08 hasta 10 puntos = Nula capacidad organizacional

Dimensión capacidad de gestión del conocimiento

De 30 hasta 33 puntos = Muy alta capacidad de gestión del conocimiento

De 28 hasta 29 puntos = Alta capacidad de gestión del conocimiento

De 18 hasta 27 puntos = Media capacidad de gestión del conocimiento

De 15 hasta 17 puntos = Baja capacidad de gestión del conocimiento

De 12 hasta 14 puntos = Nula capacidad de gestión del conocimiento

Dimensión capacidad de relacionamiento

De 23 hasta 25 puntos = Muy alta capacidad de relacionamiento

De 21 hasta 22 puntos = Alta capacidad de relacionamiento

De 13 hasta 20 puntos = Media capacidad de relacionamiento

De 11 hasta 12 puntos = Baja capacidad de relacionamiento

De 10 puntos = Nula capacidad de relacionamiento

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de los datos primero éstos se han codificado y elaborado una matriz de datos usando el programa SPSS 22 (Paquete estadístico para ciencias sociales).

Se realizó dos tipos de estadística:

Estadística descriptiva para cada una de las variables de estudio es decir para el capital intelectual y para la capacidad de innovación, llevando los datos a tablas y figuras explicando la distribución de frecuencias y porcentajes.

Estadística inferencial para probar las hipótesis, como ambas variables capital intelectual y capacidad de innovación usaron una escala de medición ordinal no fue necesario realizar la prueba de normalidad. Alarcón (2008), indica: “los números ordinales atribuidos indican orden de posición, no cantidades absolutas, ni que los intervalos entre ellos sean iguales”(p.265). Este mismo autor cita a Siegel quien indica textualmente:

Las propiedades de la escala ordinal no son isomórficas al sistema aritmético, por tanto, resulta impropio calcular medias aritméticas y desviaciones estándar con datos ordinales, en los cuales los intervalos entre los objetos ordenados no son

iguales, y asimismo, es impropio emplear pruebas paramétricas de inferencia estadística con datos de una escala ordinal puesto que las decisiones acerca de las hipótesis serán dudosas (pp.265-266).

Hernández et al, menciona que cuando las variables son ordinales, se suele usar la rho de Spearman (p.306).

Entonces para hallar el grado de relación que existe entre el capital intelectual y la capacidad de innovación y el grado de relación que existe entre las dimensiones del capital intelectual con la capacidad de innovación se utilizó la prueba no paramétrica rho de Spearman que según Hernández et. al, el coeficiente rho de Spearman (r_s) es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), donde las unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse en rangos o jerarquías (p.322). El coeficiente varía de -1.0 (correlación negativa perfecta) a +1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación (p. 305).

III. Resultados.

3.1. Descripción de resultados

Descripción de la variable capital intelectual

A continuación se describirán las tablas y figuras respecto a la variable capital intelectual percibido por personal directivo de un hospital de salud mental de Lima 2016.

Tabla 8.

Nivel de la variable capital intelectual

Categoría	f	Baremos	(%)
Optimo	13	236 a 269	19.1
Regular	43	153 a 235	63.2
Deficiente	12	90 a 152	17.7
Total	68		100.0

En la presente tabla sobre capital intelectual se evidencia que el 63.2% de los encuestados perciben que el capital intelectual se encuentra en un nivel regular, 19.1% lo percibe en un nivel óptimo y el 17.7% lo percibe como deficiente.

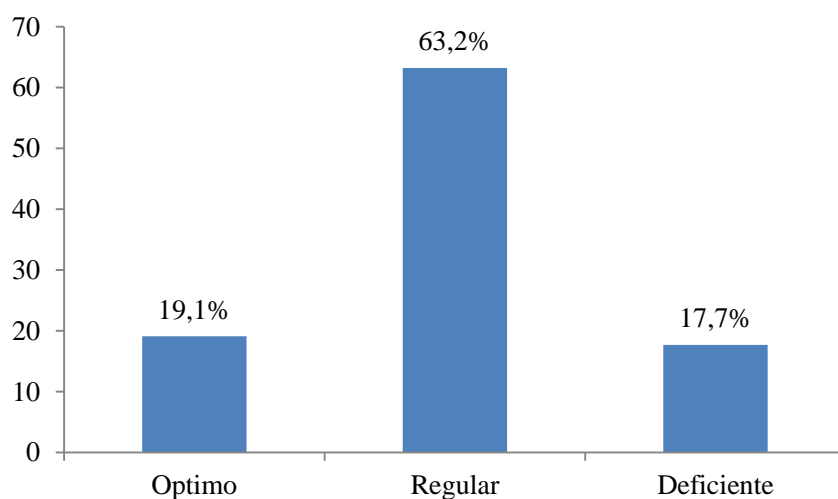


Figura 1. Nivel de la variable capital intelectual

En la figura 1 se observa que el 63.2% de los encuestados percibe en un nivel regular el capital intelectual en cuanto a sus tres dimensiones en global (capital humano, capital estructural y capital relacional), en un nivel óptimo el 19.1% y en un nivel deficiente el 17.7%.

Descripción de la dimensión capital humano

Tabla 9.

Nivel de la dimensión capital humano

Categoría	f	Baremos	(%)
Optimo	10	88 a 107	14.7
Regular	47	55 a 87	69.1
Deficiente	11	23 a 54	16.2
Total	68		100.0

En la tabla 9 sobre la dimensión capital humano según la percepción de los directivos de un hospital de salud mental de Lima 2016, se evidencia que el 69.1% de los encuestados percibe en un nivel regular al capital humano, el 16.2% lo percibe como deficiente y el 14.7% lo percibe como óptimo.

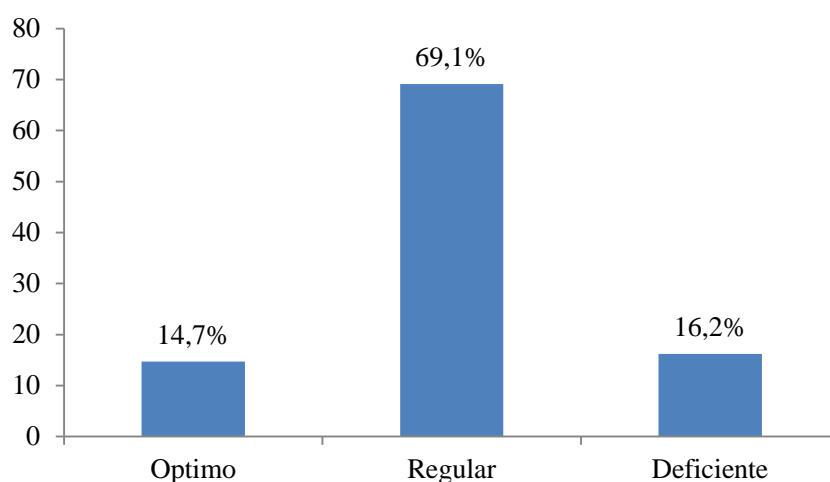


Figura 2. Nivel de la dimensión capital humano

En la figura 2 se observa que el 69.1% de los encuestados percibe en un nivel regular la dimensión capital humano en cuanto a sus indicadores conocimiento, educación, desarrollo profesional, habilidades, permanencia, formación, experiencia, creatividad, motivación, en un nivel óptimo el 14.7% y en un nivel deficiente el 16.2%.

Descripción de la dimensión capital estructural

Tabla 10.

Nivel de la dimensión capital estructural

Categoría	f	Baremos	(%)
Optimo	11	100 a 124	16.2
Regular	46	56 a 99	67.6
Deficiente	11	29 a 55	16.2
Total	68		100.0

En la tabla 10 sobre la dimensión capital estructural según la percepción de los directivos de un hospital de salud mental de Lima 2016, se evidencia que el 67.6% de los encuestados percibe en un nivel regular al capital estructural, el 16.2% lo percibe como deficiente y el 16.2% lo percibe como óptimo.

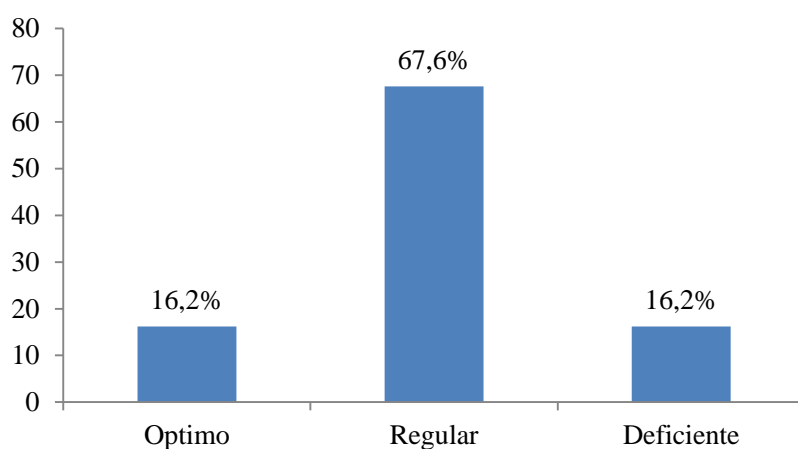


Figura 3. Nivel de la dimensión capital estructural

En la figura 3 se observa que el 67.6% de los encuestados percibe en un nivel regular la dimensión capital estructural en cuanto a sus indicadores competencias en técnicas de información, modos de conservar el conocimiento, innovación, investigación y desarrollo, estructura, sistemas, procesos, cultura y valores, en un nivel óptimo el 16.2% y en un nivel deficiente el 16.2%.

Descripción de la dimensión capital relacional

Tabla 11.

Nivel de la dimensión capital relacional

Categoría	f	Baremos	(%)
Optimo	13	53 a 63	19.1
Regular	42	38 a 52	61.8
Deficiente	13	23 a 37	19.1
Total	68		100.0

En la tabla 11 sobre la dimensión capital relacional según la percepción de los directivos de un hospital de salud mental de Lima 2016, se evidencia que el 61.8% de los encuestados percibe en un nivel regular al capital relacional, el 19.1% lo percibe como deficiente y el 19.1% lo percibe como óptimo.

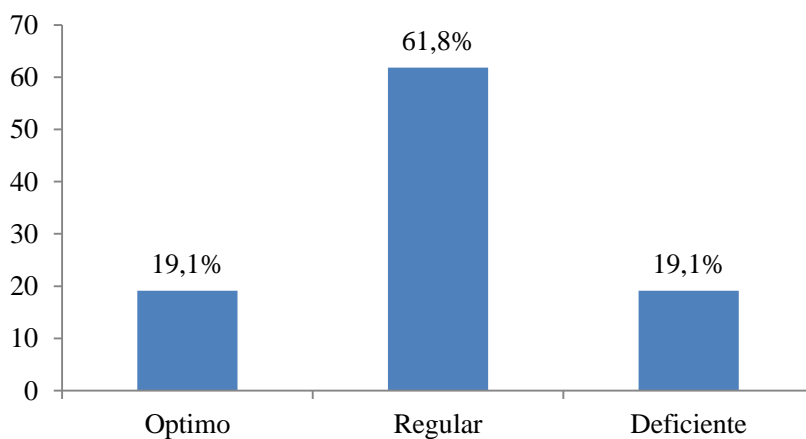


Figura 4. Nivel de la dimensión capital relacional

En la figura 4 se observa que el 61.8% de los encuestados percibe en un nivel regular la dimensión capital relacional en cuanto a sus indicadores clientes, proveedores, alianzas y reputación, en un nivel óptimo el 19.1% y en un nivel deficiente el 19.1%.

Descripción de la variable capacidad de innovación

A continuación se describirán las tablas y figuras respecto a la variable capacidad de innovación percibido por personal directivo de un hospital de salud mental de Lima 2016.

Tabla 12.

Nivel de la variable capacidad de innovación

Categoría	f	Baremos	(%)
Nulo	5	33 a 37	7.35
Bajo	7	38 a 43	10.30
Medio	43	44 a 67	63.20
Alto	8	68 a 73	11.80
Muy alto	5	74 a 79	7.35
Total	68		100.0

En la presente tabla sobre capacidad de innovación se evidencia que el 63.20% de los encuestados perciben que la capacidad de innovación se encuentra en un nivel medio, 11.80% lo percibe en un nivel alto, el 10.30% lo percibe como bajo, el 7.35% como nulo y el 7.35% como muy alto.

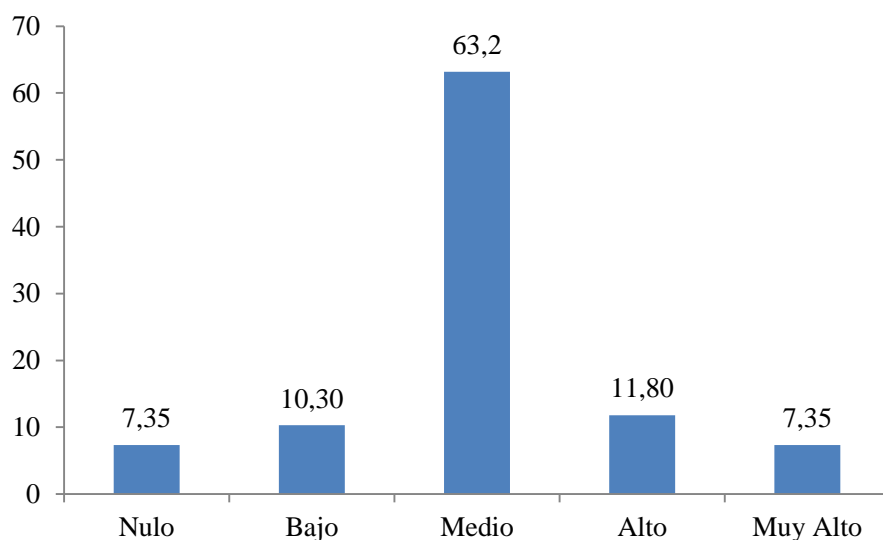


Figura 5. Nivel de la variable capacidad de innovación

En la figura 5 se observa que el 63.2% de los encuestados percibe en un nivel medio la capacidad de innovación en forma global en sus tres dimensiones capacidad organizacional, capacidad de gestión del conocimiento y capacidad de relacionamiento, en un nivel alto el 11.8%, en un nivel bajo el 10.30%, en un nivel nulo el 7.35% y en un nivel muy alto el 7.35%.

Descripción de la dimensión capacidad organizacional

Tabla 13.

Nivel de la dimensión capacidad organizacional

Categoría	f	Baremos	(%)
Nulo	3	8 a 10	4.41
Bajo	9	11 a 12	13.24
Medio	42	13 a 20	61.76
Alto	10	21 a 22	14.71
Muy alto	4	23 a 25	5.88
Total	68		100.0

En la tabla 13 sobre la dimensión capacidad organizacional según la percepción del personal directivo de un hospital de salud mental de Lima 2016, se evidencia que el 61.76% de los encuestados percibe en un nivel medio la capacidad organizacional, el 14.71% lo percibe como alto, el 13.24% lo percibe como bajo, el 5.88% lo percibe como muy alto y finalmente el 4.41% lo percibe en un nivel nulo.

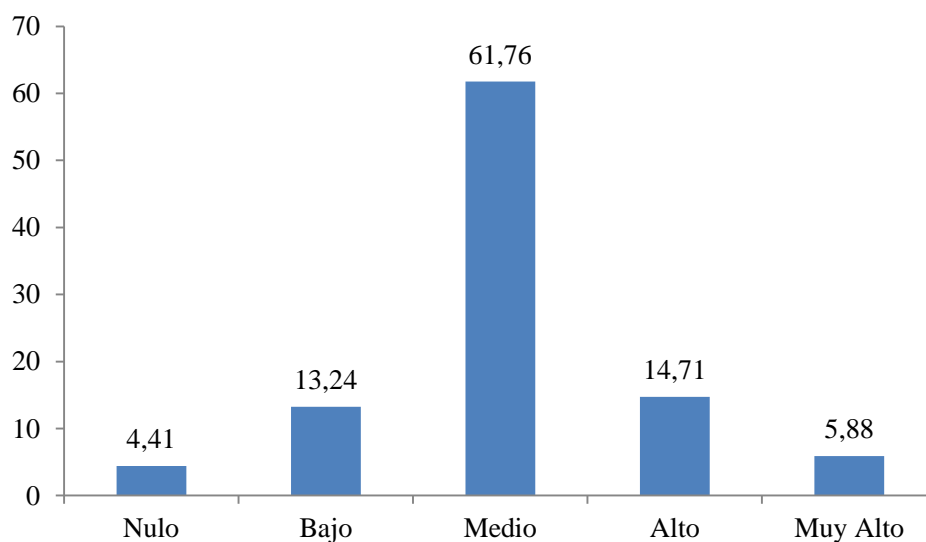


Figura 6. Nivel de la dimensión capacidad organizacional

En la figura 6 se observa que el 61.76% de los encuestados percibe en un nivel medio la dimensión capacidad organizacional con su indicador intrínseco, en un nivel alto el 14.71%, en un nivel bajo el 13.24%, en un nivel muy alto el 5.88% y en un nivel nulo el 4.41%.

Descripción de la dimensión capacidad de gestión del conocimiento

Tabla 14.
Nivel de la dimensión capacidad de gestión del conocimiento

Categoría	f	Baremos	(%)
Nulo	4	12 a 14	5.88
Bajo	9	15 a 17	13.24
Medio	45	18 a 27	66.18
Alto	3	28 a 29	4.41
Muy alto	7	30 a 33	10.29
Total	68		100.0

En la tabla 14 sobre la dimensión capacidad de gestión del conocimiento según la percepción del personal directivo de un hospital de salud mental de Lima 2016, se evidencia que el 66.18% de los encuestados percibe en un nivel medio la capacidad de gestión del conocimiento, el 13.24% lo percibe como bajo y el 10.29% lo percibe como muy alto, el 5.88% como nulo y el 4.41% lo percibe en un nivel alto.

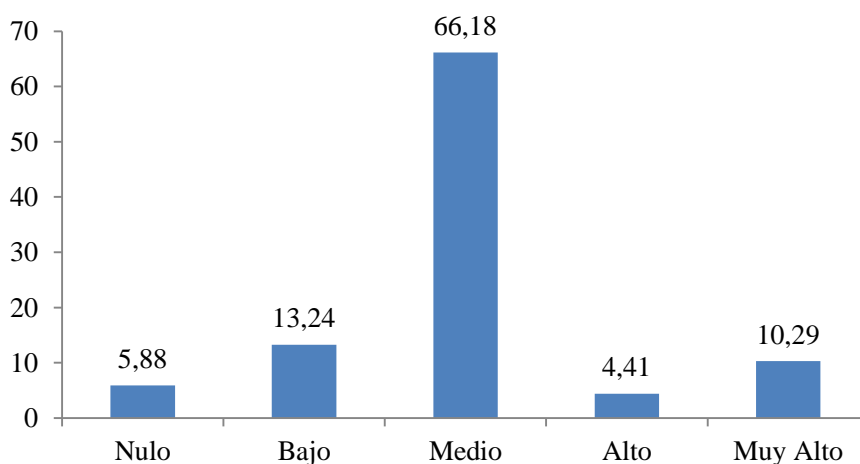


Figura 7. Nivel de la dimensión capacidad de gestión del conocimiento

En la figura 7 se observa que el 66.18% de los encuestados percibe en un nivel medio la capacidad de gestión del conocimiento en cuanto a sus indicadores gestión, generación, aprendizaje y transferencia del conocimiento, en un nivel bajo el 13.24%, en un nivel muy alto el 10.29%, en un nivel nulo el 5.88% y en un nivel alto el 4.41%.

Descripción de la dimensión capacidad de relacionamiento

Tabla 15.

Nivel de la dimensión capacidad de relacionamiento

Categoría	f	Baremos	(%)
Nulo	1	10	1.47
Bajo	9	11 a 12	13.24
Medio	47	13 a 20	69.12
Alto	5	21 a 22	7.35
Muy alto	6	23 a 25	8.82
Total	68		100.0

En la tabla 15 sobre la dimensión capacidad de relacionamiento según la percepción del personal directivo de un hospital de salud mental de Lima 2016, se evidencia que el 69.12% de los encuestados percibe en un nivel medio la capacidad de relacionamiento, el 13.24% lo percibe en un nivel bajo, el 8.82% lo percibe en un nivel muy alto, el 7.35% lo percibe como alto y finalmente el 1.47% lo percibe en un nivel nulo.

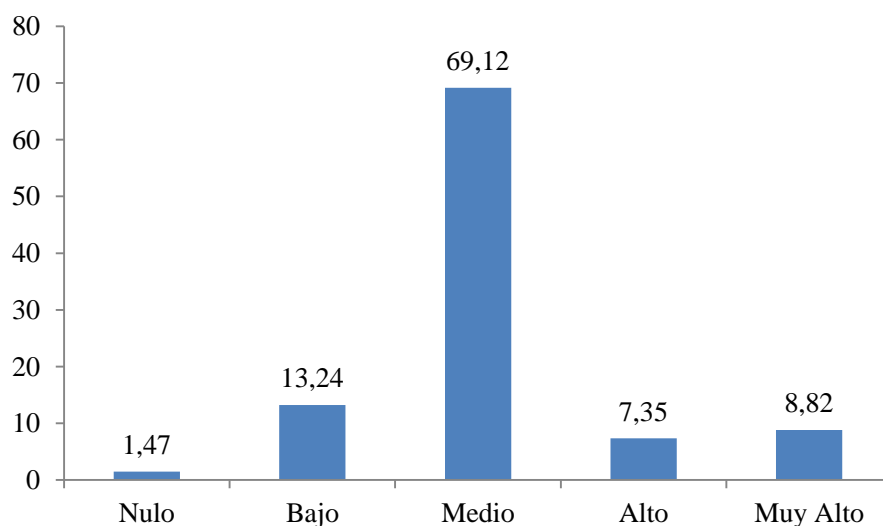


Figura 8. Nivel de la dimensión capacidad de relacionamiento

En la figura 8 se observa que el 69.12% de los encuestados percibe en un nivel medio la capacidad de relacionamiento en cuanto a sus indicadores relacionamiento interno y externo, en un nivel bajo el 13.24%, en un nivel muy alto el 8.82%, en un nivel alto el 7.35% y en un nivel nulo el 1.47%.

3.2. Resultados correlacionales

3.2.1 Capital intelectual y capacidad de innovación

Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

H₁: Existe una relación significativa entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

Tabla 16.

Correlación entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

		Total cap. Innovación	Total cap. intelectual
Total capacidad de innovación	Coefficiente de correlación	1,000	,546**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	68	68
Total capital intelectual	Coefficiente de correlación	,546**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000 .	.
	N	68	68

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 16 se evidencia que la correlación es de 0.546 y es significativa en el nivel 0.000 (menor del 0.01). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el capital intelectual y la capacidad de innovación si presentan una relación significativa, siendo esta correlación media y positiva.

3.2.2 Capital humano y capacidad de innovación

Hipótesis específica 1:

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión capital humano y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión capital humano y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

Tabla 17.

Correlación entre la dimensión capital humano y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

		Capital humano	Total capacidad de innovación
Capital Humano	Coefficiente de correlación	1	,327**
	Sig. (bilateral)		,006
	n	68	68
Total capacidad de innovación	Coefficiente de correlación	,327**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	n	68	68

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 17 se evidencia que la correlación es de 0.327 y es significativa en el nivel 0.006 (menor del 0.01). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la dimensión capital humano y la capacidad de innovación si presentan una relación significativa, siendo esta correlación media y positiva.

3.2.3 Capital estructural y capacidad de innovación

Hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión capital estructural y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión capital estructural y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

Tabla 18.

Correlación entre la dimensión capital estructural y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

		Total capacidad de innovación	Capital estructural
Total capacidad de innovación	Coefficiente de correlación	1	,601**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Capital estructural	Coefficiente de correlación	,601**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 18 se evidencia que la correlación es de 0.601 y es significativa en el nivel 0.000 (menor del 0.01). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el capital estructural y la capacidad de innovación si presentan una relación significativa, siendo esta correlación media y positiva

3.2.4 Capital relacional y capacidad de innovación

Hipótesis específica 3:

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión capital relacional y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión capital relacional y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016.

Tabla 19.

Correlación entre la dimensión capital relacional y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016

		Total capacidad de innovación	Capital relacional
Total capacidad de innovación	Coeficiente de correlación	1	,489**
	Sig. (bilateral)		,000
	n	68	68
Capital relacional	Coeficiente de correlación	,489**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	n	68	68

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 19 se evidencia que la correlación es de 0.489 y es significativa en el nivel 0.000 (menor del 0.01). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el capital relacional y la capacidad de innovación si presentan una relación significativa, siendo esta correlación media y positiva.

IV. Discusión

El capital intelectual y la capacidad de innovación son factores a tomarse en cuenta en toda organización, ambos generan valor y ventajas competitivas, su gestión en un hospital de salud mental es imprescindible porque su principal labor es la prestación de servicios y los principales recursos que usa son los conocimientos, la experiencia de los prestadores de estos servicios.

En relación a los resultados de la tabla 16 refiere que hay una relación significativa ($p < 0.01$) entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016, por lo tanto se puede afirmar que el capital intelectual con sus dimensiones capital humano, capital estructural y capital relacional son valiosos para desarrollar la capacidad de innovación en la organización. Algunos teóricos mencionan que la capacidad de innovación está ligada a la habilidad de administrar el capital intelectual quien es el que va a efectuar la acción de innovar (Santos, et al., 2011). “Si una organización no reconoce la importancia del capital intelectual difícilmente generará innovación” (Cano, et al., 2014). “La principal fuente de innovación es el capital intelectual” (Ugalde, 2011). Además en forma global estos hallazgos coinciden con estudios previos como el de Soares (2013) quien también realizó una investigación sobre capital intelectual y capacidad de innovación en un hospital encontrando que las dimensiones del capital intelectual se relacionan con la capacidad de innovación. De la misma forma Ugalde (2013) también encontró en su investigación que el capital intelectual tiene relación con el éxito de la innovación. De la misma manera Sánchez, López y Salazar (2014) obtuvieron como resultado de su trabajo de investigación que todas las variables del capital intelectual resultaron relevantes en la explicación del desempeño innovador. Hay muy pocas investigaciones en nuestro medio una de ellas es la de Ramírez (2014) quien encontró que el capital intelectual en el marco de la gestión del conocimiento en las universidades es un importante recurso para la innovación.

En relación a los resultados de la tabla 17 refiere que hay una relación significativa entre el capital humano con la capacidad de innovación ($p < 0.01$), entonces podemos afirmar que el capital humano con sus indicadores de conocimiento, educación, desarrollo profesional, habilidades, permanencia, formación, experiencia, creatividad y motivación son valiosos para que la organización incremente su capacidad de innovación y como dice Madrigales (2009) es inconcebible pensar en una organización sin capital humano, que ni la robótica, ni la tecnología podrían sustituir a las personas que son las que le dan valor humano a una organización volviéndola entre otras cosas innovadora. “Las personas son la principal fuente de valor para la innovación” (De la Varga y Galindo, 2014). Alvarez (2010) indica que los países líderes en innovación cuentan con un personal calificado que es la principal fuente de innovación. Los hallazgos de esta investigación coinciden también con estudios previos como el de Santos y Faria en el 2013 que en su investigación encontró que existe una relación estrecha entre el capital humano y la innovación en términos de creación. Montejano (2013) también encontró una relación positiva del capital humano con la innovación en su trabajo de investigación realizado en pequeñas y medianas empresas de México.

En relación a los resultados de la tabla 18 refiere que hay una relación significativa entre el capital estructural con la capacidad de innovación ($p < 0.01$) por lo tanto se puede afirmar que en un hospital de salud mental el capital estructural con sus indicadores competencia en técnicas informáticas, los modos en que se conserva el conocimiento, la innovación, investigación y desarrollo, la estructura, sistemas y procesos de la organización, su cultura y valores potencian la capacidad innovadora. Algunos teóricos mencionan que el capital estructural da soporte al capital humano (Brooking, 1997). Alvarez (2010) indica que los países líderes en innovación tienen la capacidad de manejar lo mejor en tecnología. Woodman, Sawyer y Griffin, 1993 (citado por Ahmed, et al., 2012)

indica que la cultura organizacional es un determinante importante para que se de un comportamiento creativo en una organización. De la Varga y Galindo (2014) mencionan que si la organización carece de una estructura y cultura adecuada no podrá ofrecer un contexto propicio para la transferencia de conocimiento ya que este es un requisito importante para desarrollar la capacidad de innovación. Kaplan y Norton (2001) señalan que el aumentar la inversión en investigación y desarrollo va a generar servicios innovadores. De modo global estos resultados coinciden con estudios previos (Montejano, 2013; Ugalde, 2013; Santos, et al., 2011). Santos y Faría (2013) realizó su investigación también en una organización de salud pública de Europa y encontró que el capital estructural está parcialmente relacionado con la innovación y que existe relación entre la categoría confianza del capital estructural con la adopción de la innovación.

En relación a los resultados de la tabla 19 refiere que hay una relación significativa entre el capital relacional con la capacidad de innovación ($p < 0.01$), entonces podemos afirmar que el capital relacional con sus indicadores clientes, proveedores, alianzas y reputación son importantes para desarrollar la capacidad innovadora de un hospital de salud mental. Algunos teóricos mencionan que la interacción con el exterior es un importante factor que influye en la capacidad de innovación (Parra, 2015; Alvarez, 2010). Los hallazgos hallados coinciden con estudios previos de Montejano (2013) quien también encontró una relación positiva del capital relacional con la innovación. . También Ugalde (2013) en su investigación encontró una relación positiva entre el capital relacional y el éxito de la innovación en proyectos financiados. Delgado, et al. (2011) encontraron que el capital relacional influye de manera positiva y significativa sobre la innovación, además que la relación con los clientes y los proveedores llevan a mejores resultados en innovación.

A pesar de los estudios previos que dan sustento a la presente investigación podemos observar que la mayoría de estudios se ha realizado en organizaciones del sector privado y muy pocos en organizaciones del sector público y dentro de ellas muy poco en hospitales donde según lo analizado anteriormente es imprescindible tomar en cuenta el capital intelectual y generar una cultura de innovación, ya Moreno (2015) en su investigación llegó a la conclusión que el capital intelectual determinará el desarrollo de ventajas competitivas y el crecimiento de las entidades del sector público.

Esta investigación a pesar de ser importante en nuestra época actual también tiene ciertas limitaciones que es importante mencionar, una de ellas es que los resultados están basados en datos subjetivos ya que se basan en percepciones de los directivos, tal vez en futuras investigaciones se pueda usar indicadores de medida más objetivos. Además la presente investigación se realizó en un corte transversal por lo que los resultados deben ser tomados con prudencia y no se puede llegar a una relación de causalidad, tal vez sea necesario en futuras investigaciones realizar estudios longitudinales para examinar las variables en diferentes períodos de tiempo.

Finalmente considero que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones, a la elaboración de nuevas escalas, para poder medir y gestionar tanto el capital intelectual como la capacidad e innovación, un tema muy poco estudiado en nuestro país. Además servirá de ayuda a los directivos de organizaciones similares que se encuentren interesados en potenciar la innovación en sus organizaciones.

V. Conclusiones

Los trabajos de investigación sobre capital intelectual y capacidad de innovación y en especial realizados en organizaciones de salud son muy limitados. El principal aporte de la presente investigación es ofrecer algunas evidencias acerca de la importancia del capital intelectual en una organización de salud y que esta se relaciona con la capacidad de innovación. A continuación se presenta las conclusiones del análisis estadístico de contrastación de las cuatro hipótesis planteadas las cuales no fueron rechazadas por lo que se puede concluir en lo siguiente:

1. Existe relación significativa ($p < 0.01$) entre el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016. Por tanto los directivos del hospital de salud mental deben incluir dentro de su quehacer diario la gestión del capital intelectual y fomentar una cultura de innovación.
2. Existe relación significativa ($p < 0.01$) entre la dimensión capital humano y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016. Por tanto los directivos del hospital deben proteger al capital humano dándole las condiciones necesarias para el desarrollo de sus capacidades y potencialidades.
3. Existe relación significativa ($p < 0.01$) entre la dimensión capital estructural con la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016. Por tanto los directivos del hospital deben preocuparse por implementar sistemas informáticos actualizados, conservar el conocimiento en manuales, revistas, proteger los derechos de autor, incentivar la investigación y desarrollo, mejorar los procesos, estructuras y sistemas, crear una cultura organizacional con valores que permita al trabajador sentirse satisfecho y que le permita desarrollarse al máximo de su capacidad.
4. Existe relación significativa ($p < 0.01$) entre la dimensión capital relacional con la capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016. Por tanto

los directivos del hospital deben establecer buenas relaciones con los clientes, proveedores, con los otros hospitales de salud mental, universidades, institutos de investigación, lo que permitirá potenciar tanto el capital intelectual como la capacidad de innovación del hospital.

Además de las conclusiones del análisis estadístico este estudio nos permite concluir en lo siguiente referente a la estadística descriptiva de las variables en estudio:

1. Que el capital intelectual del hospital objeto de estudio es regular, el 63.2% de los directivos lo ha percibido de esa forma, lo mismo ha sucedido con las dimensiones del capital intelectual donde el 69.1% de los encuestados percibe el capital humano como regular, igual el 67.6% percibe el capital estructural como regular y el 61.8% percibe el capital relacional como regular. Estos datos meramente descriptivos nos permiten darnos cuenta de la importancia de tomar en serio la gestión del capital intelectual en el hospital objeto de estudio.
2. En cuanto a la capacidad de innovación de la misma forma los directivos encuestados perciben que la capacidad de innovación está en un nivel medio 63.2% y sus dimensiones también han sido percibidos en un nivel medio. Por tanto los directivos deben evaluar cada una de las dimensiones y sus indicadores para realizar los cambios y mejoras pertinentes.

De modo global los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con estudios previos pero dichos estudios fueron realizados en empresas de servicios de otros rubros salvo dos trabajos que fueron realizados en hospitales extranjeros, además que casi todas estas empresas pertenecen al sector privado, lo que añade valor a las conclusiones presentes.

Además podemos concluir que los datos obtenidos no se pueden generalizar ya que interviene la subjetividad al dar las respuestas del cuestionario y también porque los datos han sido tomados en un corte transversal.

VI . Recomendaciones

Primera: Se recomienda al hospital de salud mental que para futuras investigaciones se pueda considerar indicadores de medida más objetivos para evitar la subjetividad en las respuestas.

Segunda: Que antes de hacer el estudio se evalúe qué indicadores irían en la escala que sea específico para medir el capital intelectual y la capacidad de innovación en un hospital de salud mental perteneciente al sector público en un país como el nuestro.

Tercera: Que se continúe haciendo trabajos en esta línea de investigación que permita solidificar los conocimientos sobre capital intelectual y capacidad de innovación, dar a conocer la importancia de ambas variables en especial en los hospitales y aún más en un hospital de salud mental donde los activos intangibles son una fuente de valor incalculable.

Referencias

- Ahmed, P. Shepherd, Ch. Ramos, L. Ramos, C. (2012). *Administración de la innovación*. Pearson Educación. México.
- Alvarez, C. (2010). *Crecimiento, innovación y sostenibilidad en países latinoamericanos: el caso del Perú*. Cuadernos de Investigación de la escuela de Posgrado de la UPC. Edición 11. Perú.
- Alama, E. (2008). *Capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España*. (tesis para optar el título de doctor). Universidad Complutense de Madrid. España.
- Alarcón, M. Alvarez, S. Goyes, J. Pérez, O. (2012). Estudio y análisis del capital intelectual como herramienta de gestión para la toma de decisiones. *Revista del Instituto Internacional de Costo*, 10, 49-65.
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Editorial universitaria-Universidad Ricardo Palma. Perú.
- Aguilera, L. Gonzáles, M. Maldonado, G. (2011). Capital Intelectual: La innovación indicador del capital estructural en empresas de sectores estratégicos en Aguas Calientes. *Memorias XXI Congreso latinoamericano sobre espíritu empresarial*, 249-270.
- Arias, F. Castro, J. Sánchez, J. (2010). *Contribución del Capital Intelectual de la Universidad de Caldas a su capacidad investigativa*. (Tesis para optar el título de magister). Universidad de Caldas. Colombia.
- Bernardez, M. (2008). *Capital intelectual*. Authorhouse. Bloomington, Indiana
- Bontis, N. Chua, W. Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1, 85-100
- Brooking, A. (1997). *El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*. Ediciones Paidós Ibérica S.A. Barcelona.
- Brun, F. Laurino, M. Sorensen, M. (2010). *Medición del Capital Intelectual: Utilidad y Aplicabilidad en las Empresas de Servicios Profesionales de Uruguay*. (trabajo de investigación monográfico para la obtención del título de Licenciado en Administración- Contador). Universidad de la República. Uruguay.
- Bueno, E. (2013). El capital intelectual como sistema generador de emprendimiento e innovación. *Economía Industrial*, 388, 15-22.

- Bueno,E. Salmador, M. y Merino,C. (2008) (citado por Bueno 2013). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento:Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de economía aplicada*, 26 (2), 43-63.
- Cano, M. Sánchez, G. Gonzáles, M. Pérez, JC. (2014). El rol del capital intelectual en la innovación de las empresas (artículo de revisión). *European Scientific Journal*, 10, 348-366.
- Calderón, M. (2013). *El capital intelectual de la investigación en los docentes de posgrado de una universidad privada de Lima*. (Tesis para optar el grado de magister) Universidad Pontificia Católica del Perú. Perú.
- Carranza, V. (2012). *La Gestión del Conocimiento en el Perú: El caso de la ciencia, la tecnología, la innovación*. (tesis para optar el grado de doctor). Universidad Mayor de San Marcos. Perú.
- Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Red del tercer Milenio S. C. México.
- Daft, R. Weick, K. (1984) Toward a Model of Organizations as Interpretation Systems. *Academy of management Review*, 9(2).
- Davenport, T. (1999). *Capital Humano. Creando ventajas competitivas a través de las personas*. Gestion 2000
- Daza, J. Wilches, M. Gómez, L. Duran, O. (2010). La gestión estratégica del capital intelectual en el entorno Latino Americano. *Prospect*, 18 (2), 31-36.
- De la Varga, J. Galindo, F. (2014). Propuesta de un modelo teórico de capacidad para innovar de la organización. *XXVIII AEDEM Annual meeting* – Trujillo.
- Delgado, M. Martin, G. Navas, J. Cruz, J. (2011). Capital social, capital relacional e innovación tecnológica. Una aplicación al sector manufacturero español de alta y mediana tecnología. *Cuadernos de economía y dirección de la empresa*, 14 , 207-221.
- Díaz, R. (2007). *Sitio web educativo para la signatura matemática financiera* (trabajo presentado como requisito para el ascenso a la categoría de profesor agregado). Universidad Nacional Abierta. Maracay.

- Edvinsson, L. Malone, S. (1999). *El capital intelectual: como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Ediciones Gestión 2000. España.
- Fernández, C. (2012). Determinantes de la Capacidad de Innovación en Pymes Regionales. *Rev.Adm. UFSM.Santa María*, 5, 749-766
- Florenzano, R. Zegers, B. *Psicología Médica* <http://psikolibro.blogspot.com>
- García, T. (2014). The design of a model for the intelectual capital measurement in manufacturing companies in Perú. Facultad de Ingenieria Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Gonzáles, J. Rodríguez, M. (2010). Modelos de capital intelectual y sus indicadores en la Universidad pública. *Cuadernos de Administración. Universidad del valle de Colombia*, 43, 113-128
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. México.
- Hii, J., Neely, N. (2000). Innovative capacity of firms: on why some firms are more innovative than other. Paper presented at the 7th International Annual EurOMA Conference 2000, Ghent.
- Ismail, M. B. (2005). *The influence of intelectual capital on the performance of Telekom Malaysia*. (tesis para obtener el grado de doctor en Gestión de Ingenieria de Negocios). Universidad tecnológica de Malasia. Malasia.
- Kaplan, R. Norton, D. (2001). *Mapas Estrategicos. Como convertir los activos intangibles en resultados tangibles*. Ediciones Gestion 2000. España
- Karaveg, Ch. (2013). Factors Affecting the Innovation Capacity of Thai textile and Clothing Industries in Thailand. *IRACST-International Journal of Reseach in Management of Technology*, 3 (1), 37-42.
- Lara, N. Lara, A. (2014). El capital intelectual y la institución pública. *Gaceta Sansana*, 1 (4).
- López, V. Nevado, D. (2013). *Gestione y controle el valor integral de su empresa: análisis integral: modelos, informes financieros y capital intelectual para rediseñar la estrategia. Desarrollo de un caso real*. Díaz Santos,S.A. Madrid

- Madrigal, B.E. (2009). Capital Humano e Intelectual: su evaluación. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2 (3), 65-81
- Manual de Oslo (2005). *Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. Publicación de OCDE y Eurostat. Tercera edición.
- Martín, G. (2008). *Reputación empresarial y ventaja competitiva*. Editorial ESIC. Madrid.
- Meroño, A. López, C. (2013). Comportamiento innovador y adopción de sistemas de gestión del conocimiento. *Economía Industrial*, 388, 87-94.
- Montejano, S. (2013). Impacto del capital Intelectual en la Innovación en empresas: una perspectiva de México. *TEACS*, 13, 39-48
- Moreno, P. (2015). *Gestión del capital intelectual en el sector público como ventaja competitiva* (ensayo de grado, especialización alta gerencia) Universidad militar de Nueva Granada. Bogotá – Colombia.
- OECD Reviews of Innovation Policy: Perú 2011. OECD Publishing.
- Parra, L. (2015). *Factores asociados a las capacidades organizacionales para la innovación* (tesis para obtener el grado de Administrador de Empresas). Universidad Militar de Nueva Granada. Colombia.
- Piñero, J. Berrocal, F. Edwards, J. (2013). Creando oportunidades de innovación y competitividad en las empresas. *Economía Industrial*, 388, 47-58.
- Ramírez, D. (2014) Capital Intelectual y gestión del conocimiento en la Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Marcos. Perú.
- Ramírez, Z. Gómez, A. (2013). Una aproximación teórica a los modelos de medición y valoración contable en una economía inmaterial. *Cuadernos Contables*, 14 (35), 747-780.
- Ruiz, J. Fuentes, M. (2013). Innovación y desempeño empresarial, efectos de la capacidad de combinación del conocimiento en pymes de base tecnológica. *Economía Industrial*, 388, 59-66.

- Sagastegui, J. Valiente, Y. (2014). El Capital Intelectual y su incidencia en la valorización de los activos de las Mypes de la ciudad de Trujillo, Perú. Universidad Nacional de Trujillo.
- Sánchez, P. López, A. Salazar, JC. (2014). Gestión del capital Intelectual y desempeño innovador para España a partir del PITEC. Fundación española para la ciencia y tecnología.
- Santos, H. Faria, J. (2013). Intellectual capital and innovation: a case study of a public healthcare organisation in Europe. *The electronic Journal of Knowledge Management*, 11 (4), 361-372.
- Santos, H. Figueroa, P. Fernández, C. (2011). El capital estructural y la capacidad innovadora de la empresa. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 17 (3), 69-89.
- Soares, F. (2013). *A influencia do capital intelectual na capacidade inovadora de um hospital* (tesis para optar el grado de magister). Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Janeiro.
- Soto, M. Medellín, E. (2010). La innovación y el empresario innovador en Drucker. *SINNCO*, 15.
- Ugalde, N. (2013). *Capital intelectual, características del emprendedor e innovación. El caso de las MIPYMES Costarricenses* (tesis para optar el grado de doctor) Universidad de Valencia. España.
- Ugalde, N. (2011). Capital Intelectual e innovación: una sinergia necesaria. *Ciencias Económicas*, 29 (2).
- Zapata, F (2013). *Indicadores sobre capacidades de Innovación para la gestión del diseño en PYME del sector empaques en el Valle de Aburrá: Caso de los plásticos flexibles* (tesis para optar el título de magister). Universidad Nacional de Colombia.

APENDICES

APENDICE A

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
Variable 1: CAPITAL INTELECTUAL			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
CAPITAL HUMANO	Conoc/Educ/Des. Pers.	1,2,3	
	Habilidades	4,5	
	Permanencia	6,7,8	(7) totalmente de acuerdo
	Formación	9,10	(6)Muy de acuerdo
	Experiencia	11,12	(5) De acuerdo
	Creatividad	13,14	(4) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
	Motivación	15,16,17	(3) En desacuerdo
CAPITAL ESTRUCTURAL	Competencia en técnicas de información	18, 19	(2) Muy en desacuerdo
	Modos de conservar el conocimiento	20,21	(1) Totalmente en desacuerdo

CAPITAL RELACIONAL	Innovación / Investigación +Desarrollo	22,23,24,25,26
	Estructura/sistemas/procesos	27,28,29,30
	Cultura/Valores	31,32,33,34,35,36,37,38
	Clientes	39,40,41,42
	Proveedores	43,44
	Alianzas	45,46
	Reputación	47,48

Variable 2: CAPACIDAD DE INNOVACION

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
CAPACIDAD ORGANIZACIONAL	Intrinseco	1,2,3,4,5,6,19	Muy alto
	Gestion	8	Alto
CAPACIDAD DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	Generación	7,10,11	Medio
	Aprendizaje	9, 12, 13	Bajo
	Transferencia	14, 22	Nulo
CAPACIDAD DE RELACIONAMIENTO	Interno	15,16	
	Externo	17,18,20,21,23	

APENDICE B

Instrumento 1: Cuestionario de capital intelectual

Autor: Elsa Mercedes Alama Salazar (2008)

Adaptado por: Giovanna Zapata Coacalla (2016)

CAPITAL INTELECTUAL

Esta sección del cuestionario pretende evaluar el capital Intelectual del Hospital.

Teniendo en mente esto, exprese en que medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones: Totalmente de acuerdo = 7; Totalmente en desacuerdo = 1

1.-CAPITAL HUMANO

Nadie conoce mejor su trabajo que nuestros empleados	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados provienen de los mejores centros de enseñanza superior del país y del extranjero.	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados tienen una titulación necesaria para realizar su trabajo con eficiencia	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Los problemas resultan fácil de resolver porque nuestros empleados tienen la habilidad de comprender la consecuencia de sus acciones	1	2	3	4	5	6	7
El tiempo de permanencia de nuestros empleados en el hospital está por encima de la media del sector	1	2	3	4	5	6	7
El índice de rotación de los empleados en el hospital está por debajo del de los competidores	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados se identifican con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7
El promedio de horas de formación por empleado en el hospital es superior al de la competencia	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados están bien entrenados para desempeñar su trabajo con eficacia	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados tienen la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo con éxito	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados son expertos en las funciones que desempeñan	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados son creativos y brillantes	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados desarrollan nuevas ideas y conocimiento	1	2	3	4	5	6	7
Un porcentaje importante de la plantilla tiene acceso a planes de incentivo en la organización	1	2	3	4	5	6	7
Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados tienen un alto grado de satisfacción	1	2	3	4	5	6	7

2.-CAPITAL ESTRUCTURAL

Nuestro hospital posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas	1	2	3	4	5	6	7
En el hospital utilizamos de modo rutinario sistemas informáticos para realizar el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
El hospital tiene maneras de conservar el conocimiento	1	2	3	4	5	6	7

El hospital guarda parte de su conocimiento en bases de datos, manuales e intranet	1	2	3	4	5	6	7
El tiempo medio para el desarrollo de proyectos de innovación es mayor que del competidor más cercano	1	2	3	4	5	6	7
El hospital otorga incentivos a los empleados innovadores	1	2	3	4	5	6	7
El coste medio por proyecto de innovación es menor que el del competidor más cercano	1	2	3	4	5	6	7
Respecto a nuestro competidor más cercano el coste medio de Investigación + Desarrollo es superior	1	2	3	4	5	6	7
Respecto a nuestro competidor más cercano, la calidad y cantidad de empleados en investigación y desarrollo es superior	1	2	3	4	5	6	7
El hospital posee conocimiento y habilidad para vincular objetivos operacionales y metas con planes de compensación	1	2	3	4	5	6	7
El hospital tiene procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias	1	2	3	4	5	6	7
El hospital tiene procedimientos estándar para atender quejas de los clientes	1	2	3	4	5	6	7
El hospital ha desarrollado programas de calidad en los últimos tres años	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados comparten los valores, creencias y símbolos de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Los objetivos del hospital son claros y acordes para todos sus miembros	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados tienen un alto sentido de compromiso con la institución	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia	1	2	3	4	5	6	7
Hay comunicación fluida entre directivos y empleados	1	2	3	4	5	6	7
Empleados y directivos hacen verdaderos esfuerzos por resolver problemas en común	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados consideran que sus condiciones de trabajo son buenas	1	2	3	4	5	6	7
Hay confianza entre directivos y empleados	1	2	3	4	5	6	7

3.-CAPITAL RELACIONAL

Los contactos laborales con los clientes son bastante cercanos	1	2	3	4	5	6	7
Por lo general las relaciones del hospital con los clientes son a largo plazo	1	2	3	4	5	6	7
El hospital posee una cartera amplia de clientes frecuentes	1	2	3	4	5	6	7
En el hospital el índice anual de quejas de los clientes es bastante bajo	1	2	3	4	5	6	7
Por lo general las relaciones del hospital con los proveedores son a largo plazo	1	2	3	4	5	6	7
Nuestros empleados contactan con los proveedores para solucionar problemas en común	1	2	3	4	5	6	7
El hospital tiene habilidad para establecer alianzas	1	2	3	4	5	6	7
En el hospital las alianzas establecidas gozan de solidez	1	2	3	4	5	6	7
La calidad de los servicios del hospital es ampliamente reconocida en el mercado	1	2	3	4	5	6	7
El hospital tiene una reputación superior a sus principales competidores debido a su alto nivel de innovación	1	2	3	4	5	6	7

APENDICE C

Instrumento 2: Cuestionario de Capacidad de Innovación

Autor: Felipe Zapata Roldán (2013)

Adaptado por: Giovanna Zapata Coacalla (2016)

1.-Cuando se contrata personal, el nivel de atención que el hospital le presta a los conocimientos previos del personal contratado para la generación de nuevos servicios o mejoras de los existentes es:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

2.-Cuando a un empleado se le ocurre ideas para la generación de nuevos servicios o mejoras de los existentes existe algún tipo de incentivo

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

3.-Al aparecer oportunidades para generar nuevos servicios o mejoras de los existentes, mencione el nivel de facilidad con el que el hospital puede asignar o reasignar personal para desarrollar funciones que contribuyan a esa nueva iniciativa.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

4.-Describa el nivel de adaptabilidad o capacidad de respuesta del hospital, ante los cambios del entorno, los clientes o la competencia.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

5.-Describa en que nivel el hospital tiene como política clara y permanente la generación de nuevos servicios o las mejoras de los existentes

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

6.-Mencione el nivel de frecuencia con la que la Dirección discute con el grupo de directivos y jefes de departamentos, los lineamientos generales para la generación de nuevos servicios o mejoras apreciables de los existentes.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

7.-El nivel en que el hospital desarrolla al menos una iniciativa de generación de nuevos servicios o las mejoras apreciables de los existentes en el último año.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

8.-El nivel que el hospital utiliza alguna metodología de gestión de proyectos para desarrollar iniciativas de generación de nuevos servicios o las mejoras apreciables de los existentes

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

9.-Describa el nivel en que el personal, dentro del desarrollo de nuevos servicios, consulta literatura especializada (libros técnicos, revistas académicas, manuales técnicos o normativos, entre otros)

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

10.-Mencione el nivel en el que el hospital genera cambios en sus servicios.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

11.-El nivel en que el hospital realiza pruebas piloto previas al lanzamiento de un nuevo servicio

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

12.-El nivel de frecuencia en que el personal recibe capacitaciones o entrenamientos

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

13.-Describa el nivel de conocimiento de las tendencias del mercado o los desarrollos de sus competidores a nivel nacional e internacional

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

14.- En qué nivel de habilidad se encuentra el hospital con respecto a las negociaciones con terceros para la adquisición, alquiler o licencia de : equipos, software, conocimiento.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

15.-Describa el nivel de intercambio de ideas para nuevos servicios o mejoras, entre las distintas áreas del hospital (dirección, contabilidad, mantenimiento u otras)

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

16.-Describa el nivel de rapidez con el que una idea para un nuevo servicio se lleva a cabo en el hospital.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

17.-El nivel en que el hospital conoce los mecanismos de financiación o estímulo gubernamental que les pudiera ayudar a desarrollar nuevos servicios o mejorar los ya existentes

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

18.-El nivel en que el hospital conoce los mecanismos de financiación privados para el desarrollo de nuevos servicios o mejorar los existentes

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

19.-Describa el nivel de conocimiento que el hospital tiene sobre el área geográfica donde presta sus servicios

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

20.-Mencione cual es el nivel de interacción del hospital con sus competidores de forma directa o indirecta por medio de asociaciones, agremiaciones.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

21.-Mencione cual es el nivel de interacción del hospital con universidades, los centros de desarrollo tecnológico o los centros de investigación, para el desarrollo de nuevos servicios o mejoras apreciables de los ya existentes

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

22.-Describa el nivel de conocimiento del hospital sobre temas de protección y negociación de la propiedad intelectual (derechos de autor)

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

23.-Describa el nivel de frecuencia del hospital en incorporar opiniones y requerimientos de los clientes en los nuevos servicios o la modificación de los ya existentes.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo
----------	------	-------	------	------

APENDICE D

Certificado de Validez por juicio de expertos del instrumento 1: Cuestionario de capital intelectual



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPITAL INTELECTUAL.

		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	Nadie conoce mejor su trabajo que nuestros empleados	✓		✓		✓		
2	Nuestros empleados provienen de los mejores centros de enseñanza superior del país y del extranjero	✓		✓		✓		
3	Nuestros empleados tienen una titulación necesaria para realizar su trabajo con eficiencia	✓		✓		✓		
4	Nuestros empleados destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo	✓		✓		✓		
5	Los problemas resultan fácil de resolver porque nuestros empleados tienen la habilidad de comprender la consecuencia de sus acciones	✓		✓		✓		
6	El tiempo de permanencia de nuestros empleados en el hospital está por encima de la media del sector	✓		✓		✓		
7	El índice de rotación de los empleados en el hospital está por debajo del de los competidores	✓		✓		✓		
8	Nuestros empleados se identifican con los valores de la organización	✓		✓		✓		
9	El promedio de horas de formación por empleado en nuestra empresa es superior al de la competencia	✓		✓		✓		
10	Nuestros empleados están bien entrenados para desempeñar su trabajo con eficacia	✓		✓		✓		
11	Nuestros empleados tienen la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo con éxito	✓		✓		✓		
12	Nuestros empleados son expertos en las funciones que desempeñan	✓		✓		✓		
13	Nuestros empleados son creativos y brillantes	✓		✓		✓		
14	Nuestros empleados desarrollan nuevas ideas y conocimiento	✓		✓		✓		
15	Un porcentaje importante de la plantilla tiene acceso a planes de incentivo en la organización	✓		✓		✓		
16	Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna	✓		✓		✓		
17	Nuestros empleados tienen un alto grado de satisfacción	✓		✓		✓		
18	El hospital posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas	✓		✓		✓		
19	En el hospital utilizamos de modo rutinario sistemas informáticos para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
20	El hospital tiene una manera de conservar el conocimiento	✓		✓		✓		
21	El hospital guarda parte de su conocimiento en bases de datos, manuales e intranet	✓		✓		✓		
22	El tiempo medio para el desarrollo de proyectos de innovación es mayor que del competidor más cercano	✓		✓		✓		
23	El hospital otorga incentivos a los empleados innovadores	✓		✓		✓		
24	El coste medio por proyecto de innovación es menor que el del competidor más cercano	✓		✓		✓		
25	Respecto a nuestro competidor más cercano el coste medio de Investigación + Desarrollo es superior	✓		✓		✓		
26	Respecto a nuestro competidor más cercano, la calidad y cantidad de empleados en Investigación y desarrollo es superior	✓		✓		✓		
27	El hospital posee conocimiento y habilidad para vincular objetivos operacionales y metas con planes de compensación	✓		✓		✓		
28	El hospital tienen procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias	✓		✓		✓		
29	El hospital tiene procedimientos estándar para atender quejas de los clientes	✓		✓		✓		
30	El hospital ha desarrollado programas de calidad en los últimos tres años	✓		✓		✓		
31	Nuestros empleados comparten los valores, creencias y símbolos de la organización	✓		✓		✓		
32	Los objetivos del hospital son claros y acordes para todos sus miembros	✓		✓		✓		
33	Nuestros empleados tienen un alto sentido de compromiso con la institución	✓		✓		✓		
34	Nuestros empleados tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia	✓		✓		✓		
35	Hay comunicación fluida entre directivos y empleados	✓		✓		✓		
36	Empleados y directivos hacen verdaderos esfuerzos por resolver problemas en común	✓		✓		✓		
37	Nuestros empleados consideran que sus condiciones de trabajo son buenas	✓		✓		✓		
38	Hay confianza entre directivos y empleados	✓		✓		✓		
39	Los contactos laborales con los clientes son bastante cercanos	✓		✓		✓		
40	Por lo general las relaciones del hospital con los clientes son a largo plazo	✓		✓		✓		
41	El hospital posee una cartera amplia de clientes frecuentes	✓		✓		✓		
42	En el hospital el índice anual de quejas de los clientes es bastante bajo	✓		✓		✓		
43	Por lo general las relaciones del hospital con los proveedores son a largo plazo	✓		✓		✓		
44	Nuestros empleados contactan con los proveedores para solucionar problemas en común	✓		✓		✓		
45	El hospital tiene habilidad para establecer alianzas	✓		✓		✓		
46	En el hospital las alianzas establecidas gozan de solidez	✓		✓		✓		
47	La calidad de los servicios del hospital es ampliamente reconocida en el mercado	✓		✓		✓		
48	El hospital tiene una reputación superior a sus principales competidores debido a su alto nivel de innovación	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Román Vela Soriano Lúcia DNI: 40119025

Especialidad del validador: ...Especialistas INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y ESTADÍSTICA y Mg. Psicología Educativa

06 de Feb del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPITAL INTELECTUAL.

		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencia
1	Nadie conoce mejor su trabajo que nuestros empleados	✓		✓		✓		
2	Nuestros empleados provienen de los mejores centros de enseñanza superior del país y del extranjero	✓		✓		✓		
3	Nuestros empleados tienen una titulación necesaria para realizar su trabajo con eficiencia	✓		✓		✓		
4	Nuestros empleados destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo	✓		✓		✓		
5	Los problemas resultan fácil de resolver porque nuestros empleados tienen la habilidad de comprender la consecuencia de sus acciones	✓		✓		✓		
6	El tiempo de permanencia de nuestros empleados en el hospital está por encima de la media del sector	✓		✓		✓		
7	El índice de rotación de los empleados en el hospital está por debajo del de los competidores	✓		✓		✓		
8	Nuestros empleados se identifican con los valores de la organización	✓		✓		✓		
9	El promedio de horas de formación por empleado en nuestra empresa es superior al de la competencia	✓		✓		✓		
10	Nuestros empleados están bien entrenados para desempeñar su trabajo con eficacia	✓		✓		✓		
11	Nuestros empleados tienen la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo con éxito	✓		✓		✓		
12	Nuestros empleados son expertos en las funciones que desempeñan	✓		✓		✓		
13	Nuestros empleados son creativos y brillantes	✓		✓		✓		
14	Nuestros empleados desarrollan nuevas ideas y conocimiento	✓		✓		✓		
15	Un porcentaje importante de la plantilla tiene acceso a planes de incentivo en la organización	✓		✓		✓		
16	Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna	✓		✓		✓		
17	Nuestros empleados tienen un alto grado de satisfacción	✓		✓		✓		
18	El hospital posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas	✓		✓		✓		
19	En el hospital utilizamos de modo rutinario sistemas informáticos para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
20	El hospital tiene una manera de conservar el conocimiento	✓		✓		✓		
21	El hospital guarda parte de su conocimiento en bases de datos, manuales e intranet	✓		✓		✓		

22	El tiempo medio para el desarrollo de proyectos de innovación es mayor que del competidor más cercano	✓		✓		✓		
23	El hospital otorga incentivos a los empleados innovadores	✓		✓		✓		
24	El coste medio por proyecto de innovación es menor que el del competidor más cercano	✓		✓		✓		
25	Respecto a nuestro competidor más cercano el coste medio de Investigación + Desarrollo es superior	✓		✓		✓		
26	Respecto a nuestro competidor más cercano, la calidad y cantidad de empleados en Investigación y desarrollo es superior	✓		✓		✓		
27	El hospital posee conocimiento y habilidad para vincular objetivos operacionales y metas con planes de compensación	✓		✓		✓		
28	El hospital tienen procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias	✓		✓		✓		
29	El hospital tiene procedimientos estándar para atender quejas de los clientes	✓		✓		✓		
30	El hospital ha desarrollado programas de calidad en los últimos tres años	✓		✓		✓		
31	Nuestros empleados comparten los valores, creencias y símbolos de la organización	✓		✓		✓		
32	Los objetivos del hospital son claros y acordes para todos sus miembros	✓		✓		✓		
33	Nuestros empleados tienen un alto sentido de compromiso con la institución	✓		✓		✓		
34	Nuestros empleados tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia	✓		✓		✓		
35	Hay comunicación fluida entre directivos y empleados	✓		✓		✓		
36	Empleados y directivos hacen verdaderos esfuerzos por resolver problemas en común	✓		✓		✓		
37	Nuestros empleados consideran que sus condiciones de trabajo son buenas	✓		✓		✓		
38	Hay confianza entre directivos y empleados	✓		✓		✓		
39	Los contactos laborales con los clientes son bastante cercanos	✓		✓		✓		
40	Por lo general las relaciones del hospital con los clientes son a largo plazo	✓		✓		✓		
41	El hospital posee una cartera amplia de clientes frecuentes	✓		✓		✓		
42	En el hospital el índice anual de quejas de los clientes es bastante bajo	✓		✓		✓		
43	Por lo general las relaciones del hospital con los proveedores son a largo plazo	✓		✓		✓		
44	Nuestros empleados contactan con los proveedores para solucionar problemas en común	✓		✓		✓		
45	El hospital tiene habilidad para establecer alianzas	✓		✓		✓		
46	En el hospital las alianzas establecidas gozan de solidez	✓		✓		✓		
47	La calidad de los servicios del hospital es ampliamente reconocida en el mercado	✓		✓		✓		
48	El hospital tiene una reputación superior a sus principales competidores debido a su alto nivel de innovación	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Rosa Lourdes D. M.A. DNI: 0.6980184

Especialidad del validador: Especialistas en Gestión de Salud

8 de Feb. del 2016

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Rosa Lourdes

Firma del Experto Informante.

Especialidad

mg. en Gestión de Salud



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPITAL INTELECTUAL.

		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	Nadie conoce mejor su trabajo que nuestros empleados	/	/	/	/			
2	Nuestros empleados provienen de los mejores centros de enseñanza superior del país y del extranjero	/	/	/	/			
3	Nuestros empleados tienen una titulación necesaria para realizar su trabajo con eficiencia	/	/	/	/			
4	Nuestros empleados destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo	/	/	/	/			
5	Los problemas resultan fácil de resolver porque nuestros empleados tienen la habilidad de comprender la consecuencia de sus acciones	/	/	/	/			
6	El tiempo de permanencia de nuestros empleados en el hospital está por encima de la media del sector	/	/	/	/			
7	El índice de rotación de los empleados en el hospital está por debajo del de los competidores	/	/	/	/			
8	Nuestros empleados se identifican con los valores de la organización	/	/	/	/			
9	El promedio de horas de formación por empleado en nuestra empresa es superior al de la competencia	/	/	/	/			
10	Nuestros empleados están bien entrenados para desempeñar su trabajo con eficacia	/	/	/	/			
11	Nuestros empleados tienen la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo con éxito	/	/	/	/			
12	Nuestros empleados son expertos en las funciones que desempeñan	/	/	/	/			
13	Nuestros empleados son creativos y brillantes	/	/	/	/			
14	Nuestros empleados desarrollan nuevas ideas y conocimiento	/	/	/	/			
15	Un porcentaje importante de la plantilla tiene acceso a planes de incentivo en la organización	/	/	/	/			
16	Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna	/	/	/	/			
17	Nuestros empleados tienen un alto grado de satisfacción	/	/	/	/			
18	El hospital posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas	/	/	/	/			
19	En el hospital utilizamos de modo rutinario sistemas informáticos para realizar el trabajo	/	/	/	/			
20	El hospital tiene una manera de conservar el conocimiento	/	/	/	/			
21	El hospital guarda parte de su conocimiento en bases de datos, manuales e intranet	/	/	/	/			

22	El tiempo medio para el desarrollo de proyectos de innovación es mayor que del competidor más cercano	/	/	/	/			
23	El hospital otorga incentivos a los empleados innovadores	/	/	/	/			
24	El coste medio por proyecto de innovación es menor que el del competidor más cercano	/	/	/	/			
25	Respecto a nuestro competidor más cercano el coste medio de Investigación + Desarrollo es superior	/	/	/	/			
26	Respecto a nuestro competidor más cercano, la calidad y cantidad de empleados en Investigación y desarrollo es superior	/	/	/	/			
27	El hospital posee conocimiento y habilidad para vincular objetivos operacionales y metas con planes de compensación	/	/	/	/			
28	El hospital tienen procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias	/	/	/	/			
29	El hospital tiene procedimientos estándar para atender quejas de los clientes	/	/	/	/			
30	El hospital ha desarrollado programas de calidad en los últimos tres años	/	/	/	/			
31	Nuestros empleados comparten los valores, creencias y símbolos de la organización	/	/	/	/			
32	Los objetivos del hospital son claros y acordes para todos sus miembros	/	/	/	/			
33	Nuestros empleados tienen un alto sentido de compromiso con la institución	/	/	/	/			
34	Nuestros empleados tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia	/	/	/	/			
35	Hay comunicación fluida entre directivos y empleados	/	/	/	/			
36	Empleados y directivos hacen verdaderos esfuerzos por resolver problemas en común	/	/	/	/			
37	Nuestros empleados consideran que sus condiciones de trabajo son buenas	/	/	/	/			
38	Hay confianza entre directivos y empleados	/	/	/	/			
39	Los contactos laborales con los clientes son bastante cercanos	/	/	/	/			
40	Por lo general las relaciones del hospital con los clientes son a largo plazo	/	/	/	/			
41	El hospital posee una cartera amplia de clientes frecuentes	/	/	/	/			
42	En el hospital el índice anual de quejas de los clientes es bastante bajo	/	/	/	/			
43	Por lo general las relaciones del hospital con los proveedores son a largo plazo	/	/	/	/			
44	Nuestros empleados contactan con los proveedores para solucionar problemas en común	/	/	/	/			
45	El hospital tiene habilidad para establecer alianzas	/	/	/	/			
46	En el hospital las alianzas establecidas gozan de solidez	/	/	/	/			
47	La calidad de los servicios del hospital es ampliamente reconocida en el mercado	/	/	/	/			
48	El hospital tiene una reputación superior a sus principales competidores debido a su alto nivel de innovación	/	/	/	/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. ROBERTO SANCHEZ JIMENEZ DNI: 08150716

Especialidad del validador...Especialistas CONTADOR PUBLICO, DENTISTA Y DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL

14 de Feb. del 2016

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

APENDICE E

Instrumento 2: Cuestionario de capacidad de innovación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACIDAD DE INNOVACION

		S	N	S	N	S	N	Sugerencias
		i	o	i	o	i	o	
1	Cuando se contrata personal, el nivel de atención que el hospital le presta a los conocimientos previos del personal contratado para la generación de nuevos servicios o mejoras de los existentes es:	✓	✓	✓				
2	Cuando a un empleado se le ocurre ideas para la generación de nuevos servicios o mejoras de los existentes existe algún tipo de incentivo	✓	✓	✓				
3	Al aparecer oportunidades para generar nuevos servicios o mejoras de los existentes, mencione el nivel de facilidad con el que el hospital puede asignar o reasignar personal para desarrollar funciones que contribuyan a esa nueva iniciativa.	✓	✓	✓				
4	Describe el nivel de adaptabilidad o capacidad de respuesta del hospital, ante los cambios del entorno, los clientes o la competencia.	✓	✓	✓				
5	Describe en que nivel el hospital tiene como política clara y permanente la generación de nuevos servicios o las mejoras de los existentes	✓	✓	✓				
6	Mencione el nivel de frecuencia con la que la Dirección discute con el grupo de directivos y jefes de departamentos, los lineamientos generales para la generación de nuevos servicios o mejoras apreciables de los existentes.	✓	✓	✓				
7	El nivel en que el hospital desarrolla al menos una iniciativa de generación de nuevos servicios o las mejoras apreciables de los existentes en el último año.	✓	✓	✓				
8	El nivel que el hospital utiliza alguna metodología de gestión de proyectos para desarrollar iniciativas de generación de nuevos servicios o las mejoras apreciables de los existentes	✓	✓	✓				
9	Describe el nivel en que el personal, dentro del desarrollo de nuevos servicios, consulta literatura especializada (libros técnicos, revistas académicas, manuales técnicos o normativos, entre otros)	✓	✓	✓				
10	Mencione el nivel en el que el hospital genera cambios en sus servicios.	✓	✓	✓				
11	El nivel en que el hospital realiza pruebas piloto previas al lanzamiento de un nuevo servicio	✓	✓	✓				
12	El nivel de frecuencia en que el personal recibe capacitaciones o entrenamientos	✓	✓	✓				
13	Describe el nivel de conocimiento de los competidores a nivel nacional e internacional	✓	✓	✓				
14	En qué nivel de habilidad se encuentra el hospital con respecto a las negociaciones con terceros para la adquisición, alquiler o licencia de : equipos, software, conocimiento.	✓	✓	✓				
15	Describe el nivel de intercambio de ideas para nuevos servicios o mejoras, entre las distintas áreas del hospital (dirección, contabilidad, mantenimiento u otras)	✓	✓	✓				
16	Describe el nivel de rapidez con el que una idea para un nuevo servicio se lleva a cabo en el hospital	✓	✓	✓				
17	El nivel en que el hospital conoce los mecanismos de financiación o estímulo gubernamental que les pudiera ayudar a desarrollar nuevos servicios o mejorar los ya existentes	✓	✓	✓				
18	El nivel en que el hospital conoce los mecanismos de financiación privados para el desarrollo de nuevos servicios o mejorar los existentes	✓	✓	✓				
19	Describe el nivel de conocimiento que el hospital tiene sobre el área geográfica donde presta sus servicios	✓	✓	✓				
20	Mencione cual es el nivel de interacción del hospital con sus competidores de forma directa o indirecta por medio de asociaciones, agremiaciones.	✓	✓	✓				
21	Mencione cual es el nivel de interacción del hospital con universidades, los centros de desarrollo tecnológico o los centros de investigación, para el desarrollo de nuevos servicios o mejoras apreciables de los ya existentes	✓	✓	✓				
22	Describe el nivel de conocimiento del hospital sobre temas de protección y negociación de la propiedad intelectual (derechos de autor)	✓	✓	✓				
23	Describe el nivel de frecuencia del hospital en incorporar opiniones y requerimientos de los clientes en los nuevos servicios o la modificación de los ya existentes.	✓	✓	✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sonia Leticia Romero Vele DNI: 40117020

Especialidad del validador: Especialistas Investigación Científica y Estadística Mg. Psicología ed

...de...del 20..16

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACIDAD DE INNOVACION

		S	N	S	N	S	N	Sugerencias
		i	o	i	o	i	o	
1	Cuando se contrata personal, el nivel de atención que el hospital le presta a los conocimientos previos del personal contratado para la generación de nuevos servicios o mejoras de los existentes es:	✓	✓	✓				
2	Cuando a un empleado se le ocurre ideas para la generación de nuevos servicios o mejoras de los existentes existe algún tipo de incentivo	✓	✓	✓				
3	Al aparecer oportunidades para generar nuevos servicios o mejoras de los existentes, mencione el nivel de facilidad con el que el hospital puede asignar o reasignar personal para desarrollar funciones que contribuyan a esa nueva iniciativa.	✓	✓	✓				
4	Describe el nivel de adaptabilidad o capacidad de respuesta del hospital, ante los cambios del entorno, los clientes o la competencia.	✓	✓	✓				
5	Describe en que nivel el hospital tiene como política clara y permanente la generación de nuevos servicios o las mejoras de los existentes	✓	✓	✓				
6	Mencione el nivel de frecuencia con la que la Dirección discute con el grupo de directivos y jefes de departamentos, los lineamientos generales para la generación de nuevos servicios o mejoras apreciables de los existentes.	✓	✓	✓				
7	El nivel en que el hospital desarrolla al menos una iniciativa de generación de nuevos servicios o las mejoras apreciables de los existentes en el último año.	✓	✓	✓				
8	El nivel que el hospital utiliza alguna metodología de gestión de proyectos para desarrollar iniciativas de generación de nuevos servicios o las mejoras apreciables de los existentes	✓	✓	✓				
9	Describe el nivel en que el personal, dentro del desarrollo de nuevos servicios, consulta literatura especializada (libros técnicos, revistas académicas, manuales técnicos o normativos, entre otros)	✓	✓	✓				
10	Mencione el nivel en el que el hospital genera cambios en sus servicios.	✓	✓	✓				
11	El nivel en que el hospital realiza pruebas piloto previas al lanzamiento de un nuevo servicio	✓	✓	✓				
12	El nivel de frecuencia en que el personal recibe capacitaciones o entrenamientos	✓	✓	✓				
13	Describe el nivel de conocimiento de los competidores a nivel nacional e internacional	✓	✓	✓				
14	En qué nivel de habilidad se encuentra el hospital con respecto a las negociaciones con terceros para la adquisición, alquiler o licencia de : equipos, software, conocimiento.	✓	✓	✓				
15	Describe el nivel de intercambio de ideas para nuevos servicios o mejoras, entre las distintas áreas del hospital (dirección, contabilidad, mantenimiento u otras)	✓	✓	✓				
16	Describe el nivel de rapidez con el que una idea para un nuevo servicio se lleva a cabo en el hospital	✓	✓	✓				
17	El nivel en que el hospital conoce los mecanismos de financiación o estímulo gubernamental que les pudiera ayudar a desarrollar nuevos servicios o mejorar los ya existentes	✓	✓	✓				
18	El nivel en que el hospital conoce los mecanismos de financiación privados para el desarrollo de nuevos servicios o mejorar los existentes	✓	✓	✓				

19	Describe el nivel de conocimiento que el hospital tiene sobre el área geográfica donde presta sus servicios	✓	✓	✓				
20	Mencione cual es el nivel de interacción del hospital con sus competidores de forma directa o indirecta por medio de asociaciones, agremiaciones.	✓	✓	✓				
21	Mencione cual es el nivel de interacción del hospital con universidades, los centros de desarrollo tecnológico o los centros de investigación, para el desarrollo de nuevos servicios o mejoras apreciables de los ya existentes	✓	✓	✓				
22	Describe el nivel de conocimiento del hospital sobre temas de protección y negociación de la propiedad intelectual (derechos de autor)	✓	✓	✓				
23	Describe el nivel de frecuencia del hospital en incorporar opiniones y requerimientos de los clientes en los nuevos servicios o la modificación de los ya existentes.	✓	✓	✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Rosa Leticia Torres DNI: 0.6980184

Especialidad del validador: Especialistas en Gestión en Salud

... de ... del 20.16

Rosa Leticia Torres

Firma del Experto Informante.

Especialidad

mg. en Gestión de Salud



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACIDAD DE INNOVACION

	S i	N o	S i	N o	S i	N o	Sugerencias
1	✓	✓	✓				
2	✓	✓	✓				
3	✓	✓	✓				
4	✓	✓	✓				
5	✓	✓	✓				
6	✓	✓	✓				
7	✓	✓	✓				
8	✓	✓	✓				
9	✓	✓	✓				
10	✓	✓	✓				
11	✓	✓	✓				
12	✓	✓	✓				
13	✓	✓	✓				
14	✓	✓	✓				
15	✓	✓	✓				
16	✓	✓	✓				
17	✓	✓	✓				
18	✓	✓	✓				

19	✓	✓	✓			
20	✓	✓	✓			
21	✓	✓	✓			
22	✓	✓	✓			
23	✓	✓	✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): JVFaweb

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

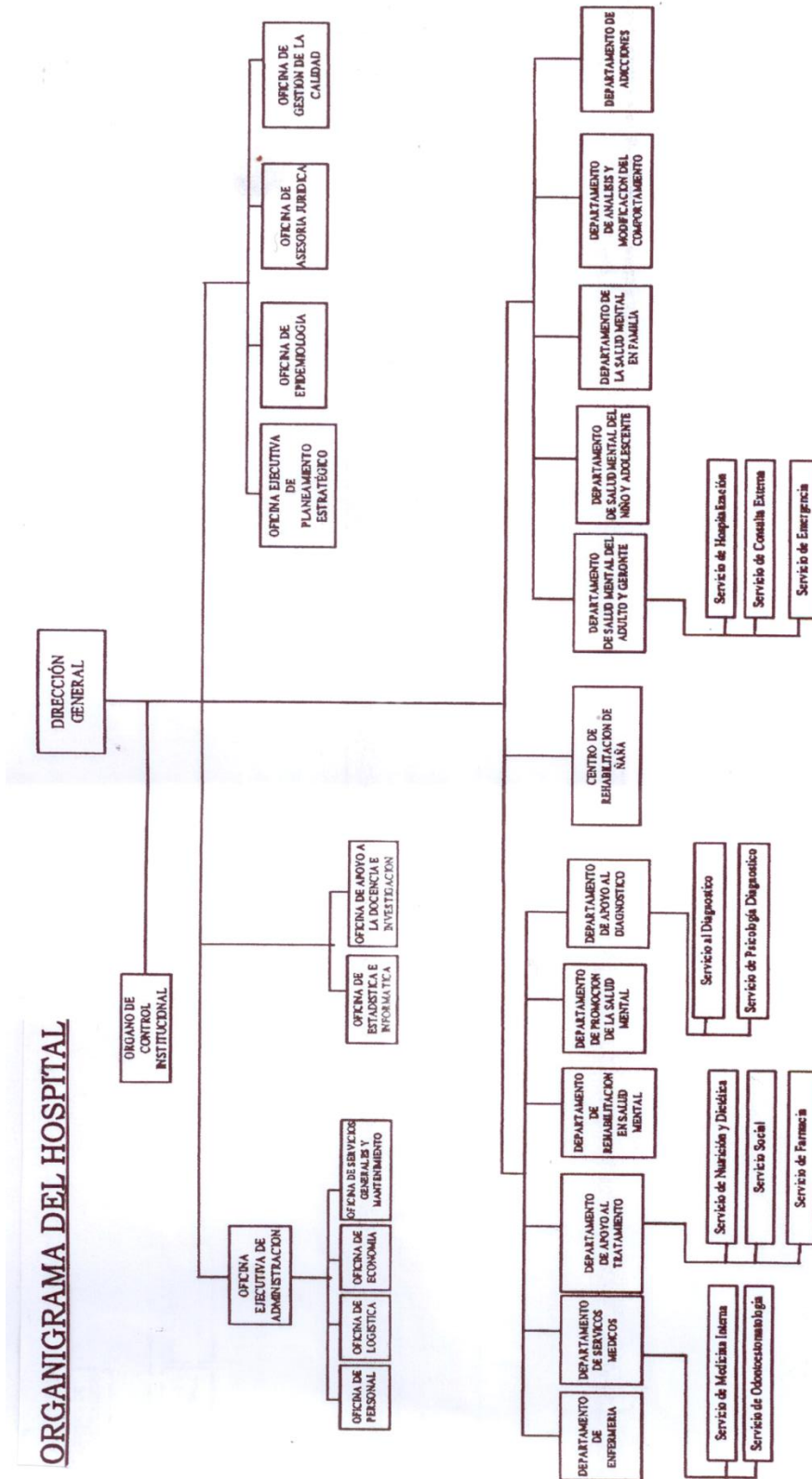
Apellidos y nombres del juez validador: Dni Mgr. REYES SABELLA JOYAS ALICIA DNI: 08150776

Especialidad del validador: Especialistas EN INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

14 de Febr. del 2016

Firma del Experto Informante.
Especialidad

APENDICE F



APENDICE G

Alfa de Cronbach Capital intelectual				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG1	173,00	1373,579	-,073	,948
PREG2	175,45	1341,945	,261	,947
PREG3	174,20	1304,168	,630	,945
PREG4	173,85	1344,450	,251	,947
PREG5	174,15	1334,134	,445	,946
PREG6	173,50	1357,737	,075	,948
PREG7	174,20	1355,011	,102	,948
PREG8	174,65	1319,082	,534	,945
PREG9	175,35	1358,450	,111	,948
PREG10	174,40	1316,463	,576	,945
PREG11	173,75	1327,461	,462	,946
PREG12	174,25	1307,039	,587	,945
PREG13	174,70	1292,116	,714	,944
PREG14	174,75	1291,355	,697	,944
PREG15	176,10	1316,832	,568	,945
PREG16	176,40	1308,989	,599	,945
PREG17	175,65	1280,871	,724	,944
PREG18	175,35	1292,450	,687	,944
PREG19	174,90	1303,358	,505	,946
PREG20	175,55	1312,366	,461	,946
PREG21	175,10	1270,937	,657	,945
PREG22	175,95	1296,997	,797	,944
PREG23	176,55	1330,366	,534	,946
PREG24	175,80	1299,326	,633	,945
PREG25	175,75	1316,724	,529	,945
PREG26	176,20	1329,853	,394	,946
PREG27	175,50	1287,316	,660	,945
PREG28	175,00	1272,000	,809	,944
PREG29	174,40	1288,463	,731	,944
PREG30	175,00	1287,263	,705	,944
PREG31	174,75	1287,461	,773	,944
PREG32	174,80	1277,116	,743	,944
PREG33	174,45	1321,524	,571	,945
PREG34	174,30	1319,800	,508	,946
PREG35	175,40	1281,726	,742	,944
PREG36	174,95	1311,629	,428	,946
PREG37	175,45	1304,471	,531	,945

PREG38	175,45	1288,997	,772	,944
PREG39	173,25	1353,566	,192	,947
PREG40	173,75	1361,461	,054	,948
PREG41	172,95	1352,787	,165	,947
PREG42	175,25	1335,882	,294	,947
PREG43	174,05	1367,208	,007	,948
PREG44	175,60	1306,674	,541	,945
PREG45	175,15	1274,029	,792	,944
PREG46	175,50	1274,263	,806	,944
PREG47	173,60	1322,989	,374	,946
PREG48	173,80	1324,905	,354	,947

Alfa de Cronbach dimensión capital humano

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG1	61,45	162,682	-,008	,762	,872
PREG2	63,90	143,884	,557	,859	,852
PREGS	62,65	142,555	,574	,979	,851
PREG4	62,30	144,116	,587	,865	,851
PREG5	62,60	150,989	,443	,955	,857
PREG6	61,95	164,787	-,094	,976	,884
PREG7	62,65	159,082	,049	,954	,877
PREG8	63,10	146,516	,508	,918	,854
PREG9	63,80	153,011	,321	,942	,862
PREG10	62,85	140,661	,733	,980	,845
PREG11	62,20	140,063	,776	,985	,844
PREG12	62,70	138,116	,701	,989	,845
PREG13	63,15	135,503	,760	,992	,842
PREG14	63,20	134,274	,771	,975	,841
PREG15	64,55	147,418	,485	,951	,855
PREG16	64,85	143,187	,572	,873	,851
PREG17	64,10	135,989	,643	,981	,847

Alfa de Cronbach dimensión capital estructural

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG18	65,75	437,882	,762	,942
PREG19	65,30	438,958	,641	,944
PREG20	65,95	453,524	,465	,947
PREG21	65,50	425,421	,708	,943
PREG22	66,35	443,818	,828	,942
PREG23	66,95	462,050	,604	,945
PREG24	66,20	438,695	,763	,942
PREG25	66,15	451,082	,631	,944
PREG26	66,60	460,147	,470	,946
PREG27	65,90	428,621	,822	,941
PREG28	65,40	435,937	,726	,942
PREG29	64,80	438,379	,760	,942
PREG30	65,40	439,411	,704	,943
PREG31	65,15	445,608	,669	,943
PREG32	65,20	431,221	,776	,942
PREG33	64,85	465,187	,452	,946
PREG34	64,70	461,063	,460	,946
PREG35	65,80	434,379	,770	,942
PREG36	65,35	448,976	,485	,947
PREG37	65,85	442,766	,629	,944
PREG38	65,85	442,134	,744	,942

Alfa de Cronbach dimensión capital relacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG39	37,30	45,905	,356	,769	,637
PREG40	37,80	47,116	,140	,644	,673
PREG41	37,00	45,789	,278	,689	,647
PREG42	39,30	48,747	,053	,488	,689
PREG43	38,10	48,095	,146	,469	,667
PREG44	39,65	40,766	,448	,767	,611
PREG45	39,20	36,589	,641	,946	,562
PREG46	39,55	36,787	,646	,930	,562
PREG47	37,65	42,976	,303	,904	,643
PREG48	37,85	43,713	,262	,911	,652

Alfa de Cronbach variable capacidad de innovación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IN1	49,60	108,779	,561	,916
IN2	51,20	117,642	-,094	,927
IN3	49,90	105,674	,754	,913
IN4	49,85	104,766	,677	,914
IN5	49,95	105,839	,598	,915
IN6	49,80	101,853	,750	,912
IN7	50,50	102,474	,633	,915
IN8	51,30	110,958	,495	,918
IN9	49,85	101,924	,737	,912
IN10	49,95	103,103	,769	,912
IN11	50,60	106,884	,625	,915
IN12	50,10	98,095	,801	,910
IN13	50,05	111,208	,275	,922
IN14	50,15	108,134	,581	,916
IN15	49,90	106,516	,691	,914
IN16	50,35	107,397	,735	,914
IN17	51,00	108,421	,485	,917
IN18	51,30	114,432	,177	,921
IN19	49,85	104,029	,619	,915
IN20	50,10	108,095	,798	,914
IN21	49,70	107,484	,420	,919
IN22	50,10	111,253	,402	,919
IN23	49,90	109,463	,381	,920

Alfa de Cronbach dimensión capacidad organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IN1	14,45	10,261	,485	,604	,724
IN2	16,05	12,787	-,127	,457	,830
IN3	14,75	9,566	,625	,815	,697
IN4	14,70	9,274	,551	,731	,706
IN5	14,80	9,537	,479	,575	,723
IN6	14,65	8,134	,697	,765	,665
IN19	14,70	8,221	,667	,644	,674

Alfa de Cronbach dimensión capacidad gestión del conocimiento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IN7	17,90	18,832	,579	,693	,837
IN8	18,70	22,432	,472	,867	,847
IN9	17,25	18,513	,704	,946	,821
IN10	17,35	18,555	,816	,887	,810
IN11	18,00	20,526	,615	,553	,833
IN12	17,50	16,474	,829	,874	,804
IN13	17,45	22,155	,284	,709	,864
IN14	17,55	21,208	,548	,589	,839
IN22	17,50	22,684	,351	,337	,854

Alfa de Cronbach dimensión capacidad de relacionamiento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IN15	12,65	6,345	,559	,564	,627
IN16	13,10	6,726	,543	,882	,638
IN17	13,75	7,039	,274	,497	,703
IN18	14,05	7,734	,246	,690	,701
IN20	12,85	6,450	,792	,935	,597
IN21	12,45	6,050	,378	,824	,687
IN23	12,65	6,766	,301	,482	,700