

## Capital Intelectual y su relación con el resultado empresarial de CMAC - Trujillo: 2017

Intellectual Capital and its relation with the business result of CMAC - Trujillo: 2017

Roger Alfredo Hurtado Aguilar\*; Soledad Janett Mostacero Llerena

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

\* Autor correspondiente: [rhurtado@unitru.edu.pe](mailto:rhurtado@unitru.edu.pe) (R. Hurtado)

DOI: [10.17268/rev.cyt.2022.02.06](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2022.02.06)

### RESUMEN

El presente, tiene como propósito abordar el tema del Capital intelectual, con el fin de determinar su verdadero valor en una institución financiera de nuestro medio, se ha planteado la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el capital intelectual y el resultado empresarial de la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo SA, y la hipótesis: Existe una relación directa entre pre-test y el post-test del Capital intelectual y el resultado empresarial de Caja, La población de estudio fue el conjunto 39 directores de la caja. Así mismo, se empleó el diseño Pre experimental de un solo, en donde el mismo grupo hace de grupo experimento y grupo de control. El método que se utilizó fue deductivo - hipotético y analítico – sintético; las técnicas utilizadas fueron las encuesta y documentaria. Los hallazgos más importantes fueron: que existe una relación directa entre pre-test y el post-test del Capital intelectual más el resultado empresarial de Caja, logrando incrementar a través de los últimos tres factores relevantes como el humano, estructural y relacional. Se recomienda: La Caja debe regularizar políticas de consolidación de capital intelectual, a nivel interno y externo y difundirlas a fin de ser admitidas e identificadas por los stakeholders, a través de la planificación y ejecución de un proyecto de actualización constante como soporte al trabajo en equipo demandante del mercado.

**Palabras clave:** Capital Intelectual; Resultado Empresarial; Capital Humano.

### ABSTRACT

The present, whose purpose is to address the issue of intellectual capital, in order to determine its true value in a financial institution of our milieu, has raised the following question: What relationship exists between the intellectual capital and the business result of the Municipal Savings and Credit Fund of Trujillo SA, and the hypothesis: There is a direct relationship between pre-test and post-test of the Intellectual Capital and the business result of Caja, The study population was the set of 39 directors of the fund. Thus, the Pre experimental design of a single was used, where the same group acts as experiment group and control group. The method used was deductive - hypothetical and analytical - synthetic; the techniques used were the survey and documentary. The most important findings were: that there is a direct relationship between pre-test and post-test of Intellectual Capital plus the business result of Caja managing to increase through the last three relevant factors such as human, structural and relational. Recommended: The Caja should regularize policies for the consolidation of intellectual capital, internally and externally, and disseminate them in order to be accepted and identified by stakeholders, through the planning and execution of a constant updating project to support the demanding teamwork of the market.

**Keywords:** Human talent retention strategies; job satisfaction; total reward strategy.

### 1. INTRODUCCIÓN

La idea que se tuvo en la década del 70 del siglo pasado, era "que una sociedad moderna era una sociedad de organizaciones, porque éstas eran las llamadas a proveer los bienes y/o servicios que requería la sociedad, ellas determinaban el grado de bienestar y prosperidad de una nación. Pero, este concepto ha quedado demasiado estrecho, porque no basta que existan organizaciones, sino que éstas desarrollen sus actividades dentro del



marco de responsabilidad social, de manera competitiva, solucionando los problemas de salud, alimentación, educación, etc.

En el tiempo actual, el mundo está esperando grandes cambios, producto del avance vertiginoso del conocimiento, esto traducido en tecnología, ha generado un fenómeno llamado globalización, cuyas características más saltantes son la minimización del espacio y del tiempo. Dentro de este contexto, solamente tendrán cabida las instituciones que desarrollen conceptos como: Aprendizaje Organizacional, Gestión del Conocimiento, Capital Intelectual, etc. La vieja manera de generar riqueza considerando solo el capital, tierra y trabajo como factores de producción ya no es suficiente; hoy en día las empresas modernas generan riqueza agregando un nuevo elemento, el mismo que está relacionado con factores intangibles que le da un valor agregado y sostenibilidad en su desarrollo.

El valor ya no es generado a partir del criterio balanceo/patrimonio, sino desde otra óptica: balanceo/stakeholders. No hay que olvidar que el trabajo, capital y la tierra, tienen la particularidad de activo material, cuya duración de vida es agotable y depreciable, sin embargo, el conocimiento es un activo intangible, con una duración de vida indefinida, la cual aumenta al ser usado, y no es ni depreciable ni despreciable (Mantilla, 2004 citado por Sánchez et al., 2020).

Dentro del contexto de la realidad problemática, podemos decir, la Caja Municipal de ahorros y créditos de Trujillo S.A. (en lo sucesivo Caja Trujillo), fue fundada como entidad de micro finanzas el 19 de octubre de 1982 y comenzó a operar el 12 de noviembre de 1984 en la ciudad trujillana, en el transcurso de sus 32 años de actividad, la entidad ha coadyuvado al desarrollo de muchos clientes microempresarios. En 1990, la entidad inició su crecimiento con el funcionamiento de su primer local en el centro comercial Las Malvinas, luego se trasladó a Zona Franca, después hizo lo mismo en El Porvenir, Chepén, en Chiclayo en el 2001 y en el 2003 inauguró su primer local en la capital del Perú. Actualmente cuenta con 79 agencias y 15 oficinas informativas en todo el Perú. La gestión del desarrollo humano es un tema que preocupa a Caja Trujillo, a 2017, cuenta con 1815 colaboradores de los cuales, el 55% son varones y 45% son mujeres, el número de asesores fue de 847, que representa el 47% del total (Caja Trujillo, 2017).

Actualmente, Caja Trujillo, en el sector microfinanzas, ocupa la octava posición de un total de 38 entidades con una participación del 4% con mayor cartera de créditos (Caja Trujillo, 2017).

Si bien Caja Trujillo, no se encuentra en dificultades económicas-financieras, esta situación no garantiza que en el futuro cercano no lo habrá, hoy en día las organizaciones sufren cambios dramáticos, en donde las cosas se vuelven obsoletas rápidamente y la forma de dirigir las organizaciones cambian constantemente, los paradigmas del pasado, hoy ya no sirven de mucho; Drucker (2012), , reveló: el gerente tendrá que ser capaz de abandonar lo que hacía antes, con la velocidad de su aprendizaje de tareas modernas que tenga que realizar. Hammer y Champy (1994, citados por Mescua et al. 2020), en su libro Reingeniería, fueron más duros cuando manifestaron: Los sujetos deben dejar atrás su conocimiento acerca del funcionamiento de una compañía porque la mayor parte tiene errores; en pleno siglo XXI esto cobra mayor vigencia, la manera de cómo generar más valor para la empresa ya no está en función de los activos tangibles (que siguen siendo importantes, pero no determinantes), sino en los activos intangibles, es decir del llamado capital intelectual.

Caja Trujillo presenta sus resultados organizacionales poniendo énfasis en sus activos tangibles, por supuesto, manifiestan que es producto de la participación de los colaboradores, pero se puede analizar esta participación más profundamente bajo un nuevo paradigma que le garantice una superioridad perdurable en el tiempo; los estudiosos lo han denominado capital intelectual, que viene a ser la suma de todos los activos intangibles capaces de justificar tal superioridad por ser escaso, valioso, poco sustituible y complejo de igualar.

Este nuevo modelo de medir el valor de la organización fundamentado en el capital intelectual, cobra mayor trascendencia para lograr los objetivos estratégicos establecidos por Caja Trujillo, como son:

- Conseguir una clientela fidelizada.
- Conseguir personal competente y motivado.
- Tener un crecimiento rentable y responsable socialmente (Caja Trujillo, 2017).

Para llevar a cabo esta nueva manera de valorar a la institución, primero se debe establecer el modelo para valorizar el capital intelectual, luego, los indicadores y escala de medición; lo mismo se haría con los resultados empresariales para luego relacionarlo, que es la finalidad de esta indagación.

De acuerdo a la Justificación teórica, se añadirá material de estudio para determinar e identificar el valor de los intangibles y su trascendencia en el resultado empresarial como una nueva manera de buscar la competitividad empresarial. Asimismo, en la Justificación práctica con las conclusiones a las que se arribe, Caja Trujillo puede conocer el valor del capital intelectual de sus colaboradores y su aporte al resultado empresarial, así, los responsables de dirigir la institución tendrán una vía más efectiva para tomar determinaciones. En tal sentido la

Justificación social se refiere a un grupo de interés que se verá afectado, serán los colaboradores, debido a que ellos son los verdaderos y valiosos activos que tiene la empresa, por lo tanto, se van a sentir revalorizados y con ello, mejorarán el estatus interno y externo de la empresa. Justificación metodológica, el presente trabajo de indagación permitirá aportar al método científico, en la manera que se desarrollará y corroborará la eficiencia de las técnicas de investigación como sus diseños elaborados en los diferentes niveles de estudio, que de hecho servirá como apoyo para investigaciones a futuro. En relación al Objetivo del estudio, Como Objetivo General: Determinar la relación que existe entre pre-test y el post-test del Capital intelectual más el resultado empresarial de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. así como también Objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre Capital intelectual; pre-test y el post-test de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.; Establecer la relación que existe entre resultado empresarial; pre-test y el post-test de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.; Establecer la relación que existe entre pre-test y el Capital intelectual; post-test de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.; Establecer la relación que existe entre pre-test y el Capital intelectual; post-test de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Como soporte científico se hizo uso de conceptos y modelos relacionados con el capital intelectual y de resultados empresariales más relevantes. Conceptos de capital intelectual: Skandia (1995, citado por García et al. 2020), Euroforum (1998, citado por Ramón e Hinojosa 2020), Steward (1997, citado por Rincón et al. 2020), Edvinsson y Malone (1999, citado por Sifuentes 2022), etc. y Modelos de capital intelectual.

Según Euroforum (1998, citado por Ramón e Hinojosa 2020), el capital intelectual está conformado del capital:

- Humano
- Sistémico
- Asociativo

Steward (1997, citado por Rincón et al. 2020), dividió al capital intelectual en tres apartados:

- Humano
- Sistémico
- Cliente

Conforme a Edvinsson y Malone (1999, citado por Sifuentes 2022), el capital intelectual tiene las siguientes divisiones:

- Humano
- Estructural
- Clientela
- Empresarial
- Proceso
- Innovación

Resultados empresariales: se tomó en cuenta los indicadores de ventaja competitiva (Porter, 2013) y de administración financiera (Gitman y Zutter, 2012).

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es de tipo pre experimental con medición previa y posterior (pre-test y post-test). Se utilizó como métodos:

- Método Principal: método científico que comprende: la determinación de la problemática, planteamiento del problema, formulación de hipótesis y contrastación.
- Método Secundario: se estableció el análisis para la elaboración del problema y la discusión de resultados.

Diseño de Investigación. Corresponde al diseño pre experimental de un solo grupo, tal como se detalla a continuación:

$$O_1 \quad X \quad O_2$$

$O_1$  = Pre-test – Medición previa posición a los directores antes de la ejecución del Tratamiento

$X$  = Tratamiento

$O_2$  = Post-test – Medición posterior posición a los directores después del tratamiento.

La Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. Para la presente investigación se utilizó la encuesta dirigida a la siguiente población objeto de estudio. A los 39 directores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Municipal de Trujillo SAC seleccionados para responder a los siguientes objetivos:

a) Determinar la relación que existe entre el capital intelectual y el resultado empresarial de la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A. Para concebir la información que se solicitan en las encuestas, se ha tomado como referencia los enfoques de autores especialistas en el tema de capital intelectual como Euroforum (1998, citado por Ramón e Hinojosa 2020). Asimismo, se elaboraron las encuestas utilizando la escala Likert estableciendo los siguientes rangos:

Escala de Likert: Para evaluar las dos variables en los principales directores de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo.

1= totalmente en desacuerdo

2= en desacuerdo

3= indiferente

4= de acuerdo

5= totalmente de acuerdo

Su Procedimiento, utilizó el programa estadístico SPSS versión 26 para la tabulación del cuestionario que se logró encuestar a 39 directores de la Caja Municipal Ahorro y Crédito de Trujillo, a través del diseño pre-experimental se logró el antes y después de la encuesta con escala de Likert del 1 al 5.

**Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad**

Se midió la fiabilidad del instrumento para el pre-test y post-test, utilizando el test de consistencia interna de Alpha de Cronbach; ya que las preguntas están en escala de Likert; así podremos saber el grado de confiabilidad de cada una de ellas. Cuya fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{S^2t} \right]$$

K: N° de ítems

S<sup>2</sup>t = varianza de los puntajes totales

S<sup>2</sup>i = varianza del ítem

a) Para la variable uno

**Tabla 2.** Resultados del análisis de confiabilidad del capital intelectual

Variable	Número de elementos	Coficiente de confiabilidad Prueba
Casos Validos	39	0,832

Fuente: Reporte del SPSS 26

Como se aprecia en la tabla 2, el valor es de 0,832 lo que indica un fuerte valor de confiabilidad, es decir nuestro instrumento es confiable.

b) Para variable dos

**Tabla 3.** Resultados del análisis de confiabilidad del resultado empresarial

Variable	Número de elementos	Coficiente de confiabilidad Prueba
Casos	39	0,633

Fuente: Reporte del SPSS 26

Como se aprecia en la tabla 3, el valor es de 0,633 lo que indica un moderado valor de confiabilidad, es decir nuestro instrumento es medianamente confiable.

b) Para variables preexperimentales

**Tabla 4.**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	,987	2

Como se aprecia en la tabla 4, según IBM versión 24, en el cálculo Kuder- Richardson KR20, el valor de alfa de Cronbach es de 0,987 y según el análisis de fiabilidad entre el pretest y el post-test, lo que indica un moderado valor de confiabilidad, es decir nuestro instrumento es medianamente confiable.

**3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Estadística Inferencial

1. Prueba de Normalidad

$H_0$ =La muestra sigue una distribución normal.  $X=N(\mu, \sigma^2)$

$H_a$ =La muestra no sigue una distribución normal.  $X \neq N(\mu, \sigma^2)$

Se procedió a realizar las pruebas de normalidad para las variables capital intelectual y resultado empresarial a través del método Shapiro-Wilk, debido a que el tamaño de nuestra muestra está conformado por 39 colaboradores y es menor a 50 elementos, tal como lo indica Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 376). Dicha prueba se realizó encuestando a los colaboradores de cada variable en el software estadístico SPSS 26.0, para un nivel de confiabilidad del 95%, bajo las siguientes condiciones:

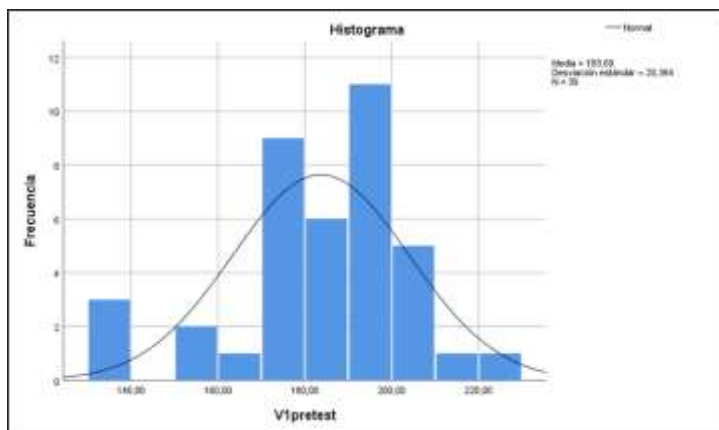
**Tabla 5.** Prueba de normalidad del capital intelectual en el pre-test

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capital Intelectual pre-test	,941	39	,040
Capital Intelectual post-test	,985	39	,082

-.Esto es un límite inferior de la significación verdadera

aCorrección de significación de Lilliefors

Como se muestra en la Tabla 5, los resultados de la prueba de normalidad indican que el Sig. de la variable capital intelectual en el Pre-Test fue de 0,040, cuyo valor es menor que 0,05, por lo que indica que el capital intelectual se distribuye no normal. Los resultados de la prueba del Pre-Test indican que el Sig. de los resultados empresariales fue de 0,082, cuyo valor es mayor que 0,05, por lo que indica que los resultados empresariales se distribuyen normalmente. Lo que confirma la distribución normal de ambos datos de la muestra, lo cual se puede apreciar en la siguiente figura.



**Figura 1.** Prueba de Normalidad Capital Intelectual en Pre-test

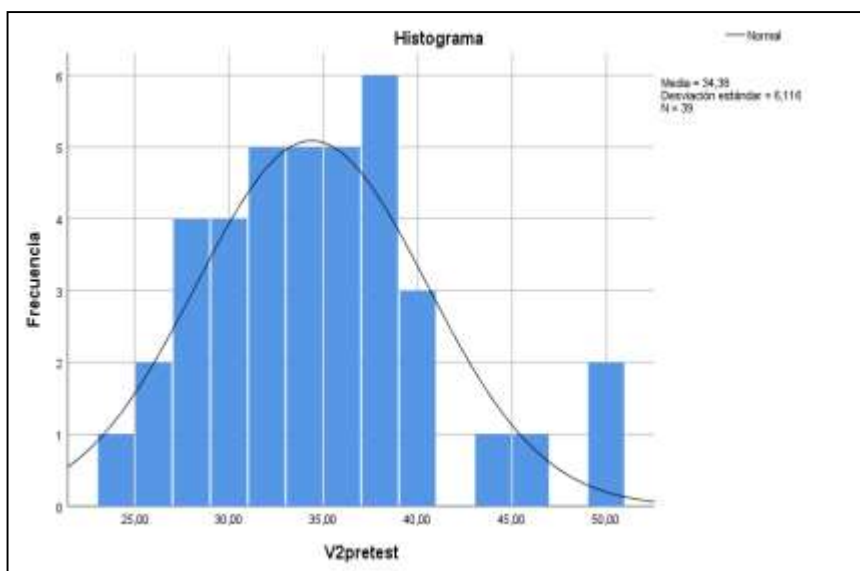
**Tabla 6.** Prueba de normalidad del resultado empresarial en el post-test

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1post-test	,985	39	,882
V2post-test	,870	39	,000

.Esto es un límite inferior de la significación verdadera

„Corrección de significación de Lilliefors

Como se muestra en la Tabla 6, los resultados de la prueba de normalidad indican que el Sig. de la variable resultado empresarial en el Post-Test fue de 0,882, cuyo valor es mayor que 0,05, por lo que indica que el resultado empresarial se distribuye no normal. Los resultados de la prueba del Pre-Test indican que el Sig. de los resultados empresariales fue de 0,000, cuyo valor es menor que 0,05, por lo que indica que los resultados empresariales se distribuyen normalmente. Lo que confirma la distribución no normal de ambos datos de la muestra, lo cual se puede apreciar en la siguiente figura.



**Figura 2.** Prueba de normalidad del resultado empresarial del post-test

2. Prueba de Hipótesis:

Hipótesis general:

H1: Existe una relación directa entre el pre-test y el post-test del Capital intelectual más el resultado empresarial de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.  $\mu_1 < \mu_2$

H0: No existe una relación directa entre pre-test y el post-test del Capital intelectual más el resultado empresarial de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.  $\mu_1 = \mu_2$

Regla de decisión

Si  $p > 0,05$  se acepta la hipótesis nula (los datos para la variable de total de distribuyen de manera normal)

Si  $p < 0,05$  se acepta la **hipótesis** alterna (los datos para la variable de total de distribuyen de manera anormal)

**Tabla 7.** Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para la capital intelectual y resultados empresarial antes y después del tratamiento.

Prueba de rangos con signo de wilcoxon		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post-test – Pre-test	Rangos negativos	20 <sup>a</sup>	31,00	620,00
	Rangos positivos	54 <sup>b</sup>	39,91	2155,00
	Empates	4 <sup>c</sup>		
	Total	78		

- a. Post-test < Pre-test
- b. Post-test > Pre-test
- c. Post-test = Pre-test

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Post-test – Pre-test
Z	-4,136 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

**3. Interpretación:**

Según los hallazgos del contraste de hipótesis, se aplicó la Prueba de rangos con signo de Wilcoxon, debido a que los datos obtenidos durante la investigación (Pre-Test y Post-Test) no se distribuyen normalmente. El valor de Wilcoxon es de -4,13 con probabilidad 0.000, el cual es claramente menor que 0,001 (y menor que el valor de la tabla de la distribución normal -2,57)

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de confianza. Además, el valor de Wilcoxon obtenido, como se muestra en la Figura 3,6, se ubica en la zona de rechazo. Por lo tanto, Existe una relación directa entre pre-test y el post-test del Capital intelectual y el resultado empresarial de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.

**Aplicando la fórmula de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon**

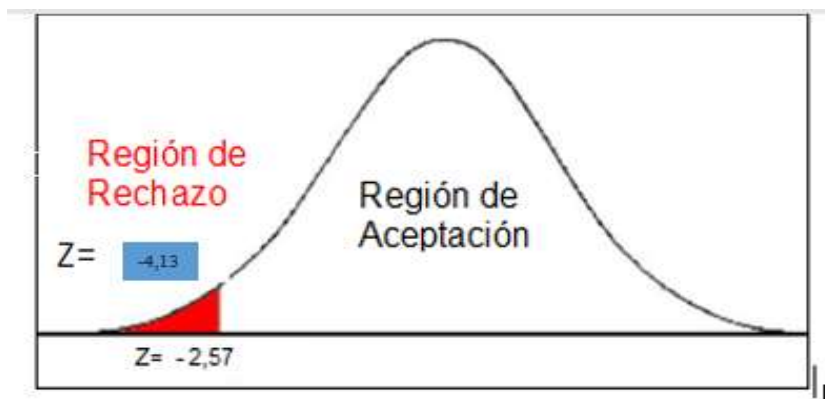
$$W = \min(W+, W-)$$

$W+$  = suma de los rangos con signo positivo

$W-$  = suma de los rangos con signo negativo

Y llevándolo a la distribución normal, se tiene:

Donde  $Z = -4,13$



**Figura 3.** Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

A través de la discusión: Como el objetivo general de la tesis es Determinar la relación que existe entre pre-test y el post-test del Capital intelectual más el resultado empresarial de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. a través de la recolección de información de campo, la aplicación de la prueba de Wilcoxon, debido que las variables de estudio no se distribuyen normal. Asimismo, se observa que existe una relación directa entre pre-test y el post-test del Capital intelectual más el resultado empresarial de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente Z de -4,13 es decir se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de confianza. Además, el valor de Wilcoxon obtenido. De acuerdo al antecedente de: Sánchez (2012), en su artículo científico: El capital intelectual y su relación con varias gestiones: estudio teórico-conceptual (Cuba). Teniendo como objetivo de investigación: Tratar a nivel de teorías y conceptos la relación de la gestión del capital intelectual con varias gestiones. Llego a la conclusión donde precisa una definición entendible acerca de cada tipo de gestión, los instrumentos para gestionar el capital intelectual sobre la base de sus conexiones con otras gestiones.

De acuerdo al primer objetivo específico, Establecer la relación que existe entre Capital intelectual; pre-test y el post-test de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A., como se ha evidenciado en los hallazgos encontrados, mediante la aplicación de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon se aprecia que No existe una relación directa entre Capital intelectual; pre-test y el post-test de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A, porque se encuentra un nivel = 0,312 mayor que 0,05 y un coeficiente de Z de -1,11, es decir se acepta la hipótesis nula, aceptando con un 95% de confianza.. Estos resultados son congruentes con el antecedente de Castillo (2017), en su tesis: El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Llegó a la conclusión: Se demostró la relación de gran significancia entre el capital intelectual y la gestión gerencial de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, además, se brindó recomendaciones en los aspectos más trascendentales, ya que es urgente enfatizar en su procedimiento e indagación.

En relación al segundo objetivo específico; Establecer la relación que existe entre resultado empresarial; pre-test y el post-test de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Como se ha evidenciado en los hallazgos, por medio de la aplicación de la prueba de rangos con signo de wilcoxon se observa que existe una la relación directa entre resultado empresarial; pre-test y el post-test de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. porque se encuentra el valor de wilcoxon de “Z” es de -5,44 y un nivel significancia = 0,000, es decir se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de confianza. Los resultados concuerdan con Limache (2017), en su tesis: El capital intelectual en la competitividad de las MIPYMES manufactureras de la región Tacna en el año 2015. Tuvo como objetivo: Reconocer la relación de sujeción entre el capital intelectual y la competitividad, reconociendo dimensiones e indicadores. Se concluyó: Se confirmó la relación de gran significancia entre las variables de estudio. Además, por un lado, respecto a la variable capital humano, sus indicadores fueron regulares, pero con tendencia alta. Por otro lado, sobre la variable competitividad, sus dimensiones tuvieron un nivel bajo, a excepción de la función financiera.

En relación al tercer objetivo específico, establecer la relación que existe entre pre-test y el Capital intelectual; post-test de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A., Como se ha comprobado en los hallazgos, por medio de la aplicación de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon, pues el nivel de significancia = 0,312 y un coeficiente Z” es -1,011, es decir se acepta la hipótesis nula, aceptando con un 95% de confianza. Estos resultados coinciden con el antecedente de Alama (2009, citado por Ariza et al. 2020), desarrolló su tesis doctoral: Capital intelectual y resultados empresariales en las entidades de servicio profesional de España. Teniendo como diseño de investigación: La indagación se encuentra dentro del marco del descriptivo documental de campo. Llegando a la siguiente conclusión: La evaluación factorial exploratoria del talento humano dio tres dimensiones: “permanencia”, “motivación y desarrollo profesional”, y “experiencia y habilidades”, y a través de la evaluación factorial confirmatoria se validó la gradación planteada para poder medirlas.

En relación al cuarto objetivo específico, establecer la relación que existe entre pre-test y el Capital intelectual-post-test de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A, Como se ha comprobado en los hallazgos, por medio de la aplicación de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon, pues el nivel de significancia = 0,000 y un coeficiente Z” es -5,444, es decir se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de confianza. Estos resultados coinciden con el antecedente de Seguí (2007, citado por Gallego y Naranjo 2020), en su investigación: Gestión del capital intelectual en entes financieros. Particularización del capital humano en cooperativas de crédito. Se concluyó: Las cooperativas crediticias como entes particulares al interior de la bancarización española, tienen sus activos intangibles de particulares cualidades. La configuración de si capital, valoración cooperativa, actitud y formación profesional suministran a las cooperativas crediticias de una estructura especial que merece interés; mediante metodología cualitativa, esta tesis intenta la identificación de particularidades del capital humano. Las peculiaridades de la estructura cooperativa crediticia exponen talento humano eventualmente más predisposto a acoger una cultura empresarial, ya que realizan fuertes



inversiones en formación; de otra parte, los puntos en contra más latentes en las cooperativas crediticias sería la menor aptitud del talento humano dado su menor nivel académico.

#### 4. CONCLUSIONES

Primero, de acuerdo a los resultados de la investigación, diagnóstico de la situación actual, la variable estrategia de retención del talento humano presento cuatro de los ocho factores, que apenas superaron el límite inferior del nivel medio -criterios para el análisis de datos- el resto se ubicaron en el rango bajo. Se obtuvo una media general de 2,34 y una variabilidad de los datos de 0,20; se complementó el análisis con el índice de favorabilidad, es decir, respuestas codificadas con el valor de 4 y 5, observando que ninguna supero el 50%, evidenciándose la falta de prácticas o acciones claras, tanto relacionales como transaccionales, para retener al talento humano.

Segundo, de acuerdo a los resultados de la investigación, el diagnóstico de la situación actual, la variable satisfacción laboral revelo, en base al promedio, todos los cinco factores de la variable se ubicaron en el nivel medio -criterios para el análisis de datos- con una clara y considerable inclinación o tendencia al límite inferior de ese nivel. Se obtuvo una media general de 3,45 y variabilidad de datos de 0,20; del mismo modo que la primera variable se complementó el análisis con el índice de favorabilidad, es decir, respuestas codificadas con el valor de 5, 6 y 7 de cada dimensión, observándose que ninguna supera el 50%, evidenciándose una insatisfacción de los colaboradores debiéndose establecer mejoras.

Tercero, se diseñó y describió, a nivel de propuesta, la estrategia de retención del talento humano que contribuirá significativamente a mejorar el nivel de satisfacción laboral del área de despacho a partir del desarrollo de las acciones descritas en cada pilar. Se sustentó en la estrategia de recompensa total y reposa en cuatro pilares: (1) ofrecer reconocimiento por las acciones y metas alcanzadas, (2) mejorar el balance vida-trabajo, (3) ofrecer aprendizaje y desarrollo por el crecimiento personal y (4) lograr un lugar de trabajo positivo, alineados a los objetivos organizacionales y buscando generar nexos emocionales entre la empresa y el colaborador.

#### AGRADECIMIENTOS

Al Eco. Luis Alberto Muñoz Díaz, Director de CMAC-Trujillo, por apoyarme y colaborar en la consecución de esta investigación.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza, C.; Builes, S.; Rincones, G. 2020. Estrategias de transferencia del conocimiento en las Universidades Nacionales Experimentales del estado Zulia, Venezuela. *Revista Espacios*, 41(48): 135-147.
- Caja Trujillo. 2017. Memoria Anual 2017. Disponible en: [https://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/doc/memoria/MEMORIA\\_CAJA\\_TRUJILLO%202017.pdf](https://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/doc/memoria/MEMORIA_CAJA_TRUJILLO%202017.pdf)
- Castillo, J. 2017. El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2015. Tesis Maestría, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo.
- Drucker, P. 2012. *The practice of management*. Editorial Routledge. Nueva York, Estados Unidos, 368 pp.
- Gallego, C.; Naranjo, C. 2020. El capital humano de la empresa: una propuesta de medición. *Revista Entramado*, 16(2): 70-89.
- García, C.; Rodríguez, D.; Díaz, A. 2020. Deficiencias en la regulación contable: invisibiliza los activos intangibles y perjudica las organizaciones económicas. *Revista Espacios* 41(17): 1-11.
- Gitman, L.; Zutter, C. 2012. *Principios de administración financiera*. 12va Edición. Editorial Pearson Educación. México D.F., México. 720 pp.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. 2014. *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. Editorial McGraw-Hill. México D.F., México. 600 pp.
- Limache, E. 2017. El capital intelectual en la competitividad de las MIPYMES manufactureras de la región Tacna en el año 2015. Tesis Maestría, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Privada de Tacna.
- Mescua, L.; Ampuero, E.; Delgado, J. 2020. Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Revista Ciencia Latina* 4(2): 1-29.
- Porter, M. 2013. *Ventaja competitiva: creación y sostenibilidad de un rendimiento superior (empresa y gestión)*. Editorial Ediciones Pirámide. Madrid, España. 592 pp.
- Ramón, G.; Hinojosa, A. 2020. Capital intelectual y sus dimensiones: Una revisión de literatura. *Revista Vinculategica Efan* 1(6): 624-635.

- Rincón, H.; García, R.; Marín, G. (2020). El poder de conocimiento y de la información como generador de valor en las organizaciones. *Revista Tlatemoani*, 1(34): 132-147.
- Sánchez, M. 2012. El capital intelectual y su relación con diferentes gestiones: estudio teórico-conceptual. *Ciencias de la Información* 43(3): 3-13.
- Sánchez, M.; Sánchez, Y.; Jasso, J. 2020. Caracterización del capital intelectual en las universidades públicas. Estudio comparativo. *International Journal of Professional Business Review* 6(1): 1-17.
- Sifuentes, Y. 2022. Propuesta de un modelo automatizado de gestión del conocimiento para medir el capital intelectual en una empresa hotelera. Editorial IDEOs. Lima, Perú. 87 pp.