



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“El capital intelectual y la gestión gerencial en la
Municipalidad de San Juan de Lurigancho” 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jose William Castillo Núñez

ASESOR:

Dra. Maritza Boy Barreto

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Modernización de la Administración Pública

PERÚ-2017

Página del Jurado

Dr. Chantal Jara Aguirre

Presidente

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Secretario

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi esposa y a mis hijas, que me impulsan y me motivan a seguir adelante.

Agradecimiento

Agradecer primeramente a Dios fuente de mi fe e inspiración, quien me guía día a día mostrándome el camino a seguir. Agradecer también a mis amigos y compañeros de estudio por su ayuda para la culminación de la presente maestría.

Declaración Jurada

Yo, José William Castillo Núñez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 17530095 con la Tesis Titulada "El Capital Intelectual y la Gestión Gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015".

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría.

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.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos) plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones derivan, sometiéndome con la normatividad de la Universidad César Vallejos. Lima, 10 de noviembre de 2016

.....

DNI 17530095

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "El Capital Intelectual y la Gestión Gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015", con la finalidad de determinar la relación entre el Capital Intelectual y la Gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Índice

	Paginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes.	15
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística.	19
1.3 Justificación del problema.	40
1.4 Problema general y problemas específicos.	42
1.5 Hipótesis.	43
1.6 Objetivos.	44
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables.	46
2.3 Metodología	48
2.4 Tipo de estudio.	48
2.5 Diseño.	49
2.6 Población, muestra y muestreo.	49
2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos.	49
2.8 Método de análisis de datos.	51
III. Resultados	
3.1 Análisis de la hipótesis general:	54
3.2 Análisis de las hipótesis específicas.	55
3.3 Gráficos de resultados.	59

3.5 Análisis de la Matriz de calor de los elementos del capital intelectual.	68
IV. Discusión	
V. Conclusiones.	
VI. Recomendaciones	
VII. Referencias bibliográficas	
Anexos	
Anexo A. Matriz de consistencia	85
Anexo B. Carta de autorizacion	88
Anexo C. Solicitud de autorización	89
Anexo D. Validación de Experto	90
Anexo E. Vista de datos prueba Alfa de Cronbach	91
Anexo F. Vista de variable prueba Alfa de Cronbach.	92
Anexo G. Vista de variables prueba alfa de Cronbach.	93
Anexo H. Vista de variables prueba alfa de Cronbach.	94
Anexo I. Base de datos	95

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de las variables	47
Tabla 2.	Resumen de procesamiento de casos	54
Tabla 3.	Capital intelectual *Gerencia Municipal tabulación cruzada	54
Tabla 4.	Pruebas de chi-cuadrado	55
Tabla 5.	Resumen de procesamiento de casos.	56
Tabla 6.	Capital Humano Publico*Gerencia Municipal tabulación cruzada	56
Tabla 7.	Pruebas de chi-cuadrado.	57
Tabla 8.	Pruebas de chi-cuadrado.	58

Lista de Figuras

Figura 1. Tomado de Bossi Queiroz, Fuertes y Serrano (2012). El capital intelectual en el sector público.	23
Figura 2. Capital Relacional	26
Figura 3. Organigrama de la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.	38
Figura 4. Concepto de capital intelectual	59
Figura 5. Genero.	59
Figura 6. Equilibrio entre mujeres y hombres.	60
Figura 7. Nivel de Burocracia.	61
Figura 8. Equilibrio entre trabajadores y jóvenes veteranos.	61
Figura 9. Equilibrio entre jefes y trabajadores.	62
Figura 10. Unidad Organizada.	62
Figura 11. Tareas.	63
Figura 12. Utilización de la Intranet.	63
Figura 13. Servicio de la Intranet.	64
Figura 14. Capacidad para atraer a los ciudadanos.	64
Figura 15. Servicio de Calidad.	65
Figura 16. Satisfacción del usuario.	65
Figura 17. Actividades y eventos	66
Figura 18. Servicios ofrecidos por la unidad.	66
Figura 19. Métodos de aprendizajes.	67
Figura 20. Formación de los trabajadores	68
Figura 21. Matriz Capital Humano Publico.	70
Figura 22. Matriz: Capital Estructural Publico.	71
Figura 23. Matriz Capital Relacional.	72
Figura 24. Matriz Gerencia municipal.	73

Resumen

El título de la tesis es "El Capital Intelectual y la Gestión gerencial de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho", 2015.

Si bien es cierto la moderna administración pública, aunque no tiene como objetivo el ganar utilidades, sus metas son intangibles que se reflejan en el impacto social en brindar un servicio a la comunidad, este fin los debe comprometer en la búsqueda de los activos intangibles que sean capaz de lograr crear valor , estos elementos que constituyen el Capital intelectual son: el Capital humano público, el Capital estructural público y el Capital relacional; por lo tanto surge la necesidad de identificar y descubrir en la institución estos elementos que ayudara a la organización en sus planes estratégicos proyectados.

Partiendo de una encuesta dirigida a los 21 gerentes de la municipalidad del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima; conseguimos un diagnóstico en el tema de la relación del capital intelectual y la gestión de los gerentes siendo de relevante importancia dado el protagonismo que adquiere el manejo adecuado del conocimiento, la organización y las relaciones, como elementos fundamentales en la creación del valor en la era del conocimiento, se utilizó para ello dos instrumentos uno el sistema de medición del Instituto EUROFORUM, y el cuestionario para medir la gestión gerencial valorado por Lucila Ganoza (2014) universidad del Pacifico y aplicando los métodos estadísticos como el chi cuadrado de Pearson, se logró desarrollar la presente investigación.

Concluye la presente investigación con la demostración de la relación significativa de las variables Capital intelectual y la gestión gerencial de la municipalidad de San Juan de Lurigancho y con las recomendaciones en los elementos más resaltantes donde es necesario poner más énfasis en su tratamiento y estudio.

Abstract

The title of the thesis is "The Intellectual Capital and Management Management of the Municipality of San Juan de Lurigancho", 2015.

Although it is true that modern public administration, although it does not aim to earn profits, its goals are intangible and are reflected in the social impact of providing a service to the community, this goal must be compromised in the search for the intangible assets that Are capable of creating value, these elements that constitute intellectual capital are: public human capital, public structural capital and relational capital; Therefore arises the need to identify and discover in the institution these elements that will help the organization in its projected strategic plans.

Starting from a survey directed to the 21 managers of the municipality of the district of San Juan de Lurigancho, Lima; We obtain a diagnosis in the subject of the relation of the intellectual capital and the management of the managers being of important importance given the protagonism that acquires the adequate management of the knowledge, the organization and the relations, like fundamental elements in the creation of the value in the era Of the knowledge, two instruments were used, one measuring system of the EUROFORUM Institute, and the questionnaire to measure the managerial management valued by Lucila Ganoza (2014) university of the Pacific and applying the statistical methods like the chi square of Pearson, was achieved Develop this research.

This research concludes with the demonstration of the significant relationship between the variables Intellectual Capital and the management of the municipality of San Juan de Lurigancho and with the recommendations in the most important elements where it is necessary to put more emphasis on its treatment and study.

I. Introducción

La Gestión del Capital Intelectual, en la era del conocimiento, es un desafío para la nueva generación de gestores y administradores de la Administración Pública, la globalización exige una adecuada preparación en la gestión y conocimiento adecuado de los activos intangibles, que permitirán enfrentar los retos de la integración y nuevas formas de negociación y metas.

Si bien es cierto la administración pública gestiona activos intangibles más que las empresas privadas, sus objetivos se reflejan en las políticas públicas como el impacto social, que es el resultado de la toma de decisiones gerenciales basadas muchas veces en el manejo de los recursos humanos, una adecuada organización y las relaciones sociales y ambientales, elementos que constituyen el capital intelectual.

Por lo tanto; el rol del gerente como responsable de la gestión pública es un profesional idóneo para el desempeño de sus funciones y la gestión del capital intelectual es fundamental en el desarrollo de sus capacidades. Este trabajo nos permitirá precisar cuáles son sus principios, su evolución en este tema, así como sus resultados, de la Gerencia local, para que a partir de este estudio se tomen mejores decisiones, promoverlo o afianzar su conocimiento.

En este marco a través de esta investigación trataremos de conocer si existe una relación significativa del Capital intelectual en la gestión gerencial de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, considerando la importancia y trascendencia de los activos intangibles en la era de la globalización y del conocimiento, que nos permite contar con herramientas como el internet y el almacenamiento de cantidades de conocimiento.

1.1 Antecedentes.

Hernández (2012) *"El Modelo de la Contabilidad del Conocimiento como Instrumento para Reconocer, Valorar y Exponer el Capital Intelectual"*; Universidad Federico Villarreal, Lima. El doctor Domingo Hernández Celis, indica en su investigación que: El Capital Intelectual lo podemos definir como el conjunto de Activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contable tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro (Euroforum, 1998). Menciona también la importancia de la adecuada identificación, reconocimiento y valuación del capital intelectual, a través de la Nic 38, para el control de los activos intangibles, de tal forma que se pueda identificar el activo intangible del cual va a fluir un beneficio para la entidad. Es importante esta investigación porque se reafirma al capital intelectual como una herramienta importantísima para la gestión pública en el logro de los objetivos.

Huallani (2014) *"Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud"*. Presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, Perú, Se ha considerado esta tesis ya que el autor considera que la gestión del conocimiento, necesita de una fuerte organización, que permita la mejor transmisión del conocimiento y es justamente estos elementos que constituyen el Capital Intelectual, que finalmente se correlacionaran para determinar si existe una relación con la gestión municipal ya que el conocimiento manejado adecuadamente permite la fluidez del conocimiento y consecuentemente mejores resultados. También considera la importancia de aplicarlo en entidades públicas para mejorar la gestión. Puedo mencionar que el autor resalta los beneficios que se consiguen de la gestión del conocimiento y que propician el mejoramiento de los servicios y productos de la institución, en la medida en que estos son el resultado del conocimiento existente tanto en el entorno como en el plano interno organizativo. (Caraballo, Mesa y Herrera, 2009).

Ganoza, (2012) *"Aplicación de un Plan Estratégico para la Mejora de la Gestión Pública de la Municipalidad de Puerto Eten" 2015-2020*. Considera que los objetivos estratégicos en la medida de ser cuantificables se pueden aplicar

estrategias para la mejora de los objetivos, por lo tanto, la aplicación de la debida identificación y valoración de los activos intangibles, mejora la gestión de los gerentes en la municipalidad, identificando la realidad en que opera la organización, en tanto sus recursos humanos como las relaciones con la comunidad. Su trabajo nos impulsa a tomar con más seriedad la importancia de los activos intangibles, para lograr mejorar y optimizar los recursos de la institución pública, poniendo énfasis en la organización y los RRHH, en el mejoramiento del soporte del capital intelectual y nos da luz para identificar la variable del cual trata nuestra investigación, la gestión gerencial municipal como segunda variable.

Suárez, (2014) *"Herramientas Gerenciales de RRHH", Universidad "Fermín Toro" Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Venezuela*. Resalta la necesidad de la gestión gerencial en las empresas para crear y constituir organizaciones sólidas y eficientes. Esta aseveración nos indica la importancia de la gestión gerencial la cual se refleja en el desempeño de la organización, El gestor es un líder que está comprometido en el manejo de RRHH, en cuanto más grande es una empresa mayores elementos necesitara para lograr los objetivos de la empresa.

Menciona también a Koontz y Weihrich (1988) y define el término *gestión* como *"el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de organización"* Según Crosby (1988), la gerencia es "el arte de hacer que las cosas ocurran" gerencial es, precisamente, el proceso que consiste en guiar a las divisiones de una empresa hacia los objetivos fijados para cada una de ellas, mediante planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades (planeamiento táctico), posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlando que las acciones se correspondan con los planes diseñados, esto compromete la utilización adecuada de los elementos con los que cuenta la empresa o la institución para lograr los objetivos trazados y las metas programadas para el ejercicio.

Carrión y Cuba (2014) "*Proceso de Conversión del Conocimiento Basado en el Modelo de la Espiral del Conocimiento*" Universidad Católica del Perú. "En términos generales, el capital intelectual es el capital intangible de la organización (especialmente de las empresas privadas) que puede ser medido y comunicado", este concepto no aparece en el balance general de la empresa, pero genera valor. Dicho capital combina la idea de resultados provenientes del ejercicio intelectual y su valoración en un momento dado del tiempo (Sanguino 2003). Para las empresas, los activos intangibles son uno de los factores críticos de éxito más importantes, a razón de lo cual las inversiones en ellos van en firme aumento. En los tiempos actuales, lo tangible ya no representa ventaja competitiva, ahora contar con innovación permanente, personal competente y habilidad para atraerlos y retenerlos, fidelidad de clientes y confianza en directivos es lo que hace a una empresa fuerte en su estructura y es la base para garantizar el cumplimiento de proyecciones futuras. Cabe resaltar que el capital intelectual asume hoy por hoy importante rol en la gestión moderna de gerenciar, motivo que amerita profundizar en su investigación hoy más que nunca en la era de la globalización, donde lo intangible predomina en la valoración de las empresas como en las entidades públicas.

Las empresas se encuentran inmersas en una economía basada en el conocimiento, por lo que no es extraño que las empresas se preocupen más por valorar y gestionar el capital intelectual, pues este es la diferencia entre el valor de mercado y el capital contable destaca que el capital intelectual no contiene todos los recursos intangibles y capacidades de la organización, sino solamente aquellos de carácter estratégico y crítico, es decir, que sean fuente de ventaja competitiva sostenible.

Ugalde (2013) "*Capital Intelectual, características del emprendedor e innovación. El caso de las Mí pymes costarricenses*". Universidad de Valencia-España. Resalta la importancia de los intangibles en una empresa identificando claramente los elementos que lo constituyen, conceptos que a continuación resumimos: El capital intelectual se define como el recurso intangible y estratégico que genera valor a la organización. Sus elementos clave son el capital humano, el

capital estructural y el capital relacional aunque los autores han utilizado diferentes nombres para esta misma clasificación u otras clasificaciones diferentes.

En la misma línea de investigación, menciona a Aramburu y Sáenz (2011), sostienen que el capital intelectual explica en gran medida la generación de ideas, tanto en grandes empresas como en las pequeñas siendo el elemento más significativo el diseño organizacional; sin embargo, el grado de importancia de otros elementos del capital estructural varía según el tamaño. Estos elementos surgen de la combinación de recursos físicos y recursos humanos e intangibles que deben ser apropiadamente gestionados para agregar valor a las empresas.

Rubio, (2013) *"Propuesta para valorar el Capital intelectual en el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo -FONADE, como Estrategia para mejorar su Desempeño Organizacional"*, Universidad Nacional de Colombia. Recomienda que la gestión del conocimiento debe ser considerada como un aspecto de gran importancia para las organizaciones, ya que por medio de la misma se mejora notablemente el desempeño y se crean diferencias para aumentar la ventaja competitiva. Menciona que en las entidades del Gobierno colombiano existen diferentes situaciones que evidencian que, en la gran mayoría de las organizaciones del sector público, no se está valorando o preservando el conocimiento; ejemplos de este escenario que no está ajeno al de la gestión pública peruana. Aunque la contabilidad da ciertos instrumentos de identificación y valoración en el Perú también prevalece la inexistencia de codificación, registro, sistematización y socialización para retener y apropiar el conocimiento de y entre los colaboradores y consultorías contratadas en la organización.

Seguí, (2013) *"La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito"*, Universidad de Valencia ", España. El Capital Intelectual se revela como una poderosa herramienta que permite mejorar la calidad y cantidad de las políticas públicas implementadas o a implementarse. También es necesario destacar que cuando se consigue desarrollar una amplia y completa información respecto a un tema dado, la misma es susceptible de ser compartida con otras organizaciones y a distintos

niveles que pueden, además, contribuir a su mantenimiento, ampliación y perfeccionamiento con las consecuentes reducción de costos. El Capital Intelectual forma parte de los sistemas de información estatales porque son, en esencia, una potente base de datos manejada y desarrollada por personal capacitado con una estrategia y valores común a todos ellos que minimizaría las ineficiencias propias de la implementación de las políticas públicas al poner en relación a una serie de sectores que tendrán que compartir y controlarse mutuamente para el logro de los objetivos propuestos.

Aguilera y Díaz (2012) "*El Capital Intelectual en la Gestión del Conocimiento de las Universidades* " *Universidad de Oriente, Cuba*. Concluye definiendo la importancia de su estudio en la gestión del conocimiento en la era de la globalización, afirmando: "El elemento diferenciador por excelencia entre la llamada era Industrial y la era de la Información, está en el papel relevante y preponderante que cada vez más juegan los elementos intangibles en el proceso de creación de valor en las empresas"; concepto en el que estoy de acuerdo ya que la globalización nos compromete a ser más competitivos y las empresas más sofisticadas serán las prevalecerán en el mercado. Asimismo; Aguilera dice: "El Capital Intelectual integra diferentes activos intangibles, generados por una estrategia basada en flujos de conocimiento o en actividades intelectuales en la organización"; nos clarifica la importancia del conocimiento en la generación de activos intangibles para las empresas y entidades estatales. Esta situación permite comprender la necesidad de crear una metodología que permita inicialmente valorar el capital intelectual entendido desde el capital humano, capital estructural y capital relacional para establecer la línea base del capital intelectual para la gestión del conocimiento.

1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística.

1.2.1 Bases teóricas de la Gestión Pública.

La Nueva Gestión Pública. La gestión pública es el conjunto de instituciones y procesos orientados a administrar y brindar servicios en beneficio de la sociedad. La Public Choice, (James Buchanan 2013) nos ayuda a relacionar la economía con la política, parte de la premisa de que es el gobierno que falla y no el sistema

económico o fallas del mercado, considerando al burócrata como un empresario que primero ve sus intereses para luego los del bien común.

Es importante considerar que el fin de la gestión pública es optimizar los recursos públicos en la eficiente administración de los mismos, en ese sentido podemos considerar que por los principios que nos brindan los costos transaccionales, se orienta a la identificación y reducción de costos innecesarios, que incurre la gestión pública en los procesos por lo tanto; obliga al moderno sistema privatizar los servicios, a fin de que la gestión se oriente a la administración de un aparato público reducido a la medida mínima necesaria

Asimismo, la competencia en los servicios públicos no es un axioma que corresponde a la optimización de la gestión pues empujaría a incurrir en costos innecesario para lograr el equilibrio.

El taylorismo, en la gestión pública tiene un protagonismo significativo, en el sentido que la perfección en el desempeño a través de funcionarios que realicen funciones específicas conlleva a resultados más eficaces, procesos más rápidos, la experiencia en la repetición de los actos administrativos conducen a una optimización en el uso de los recursos humanos.

La moderna gestión pública atiende los principios de *la teoría de la agencia* (Gimeno Ruiz 1997 p47) mencionado por Economipedia (2016) y lo concatena con los costos transaccionales, en el sentido que reduce el aparato estructural orgánico en la privatización de los servicios en los procesos intermedios donde no interviene los principales, sin que ello se pierda representatividad, por ello es que una actividad de distribución por ejemplo podría ser desarrollada por una agencia privada. Pero estos servicios e intermediaciones no están ajenos a fiscalización y control, necesarios para que el proceso sea eficiente y se traduzca en un adecuado manejo de los recursos públicos.

1.2.2 Fundamentación técnica del Capital Intelectual Sector público.

La Dirección General de Contabilidad Pública del Ministerio de Economía y Finanzas según la Resolución Directoral N. 0 011-2013-EF/51.01, NIC SP 31 Activos Intangibles.

Esta norma internacional de contabilidad del sector público se ha desarrollado fundamentalmente a partir de la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 38 Activos Intangibles, publicada por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), también contiene extractos de la Interpretación 32 del Comité de Interpretaciones (SIC 32) Activos Intangibles - Costos de Sitios web. A continuación, veremos los aspectos relevantes de la NIC SP, marca la técnica para identificar, reconocer y valorar un activo intangible en la Administración Pública, a continuación, algunos conceptos:

Definiciones:

Importe en libros: Es el valor de un activo, deducidas la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro del valor.

Desarrollo: Luego de elaborar un proyecto se procede a su desarrollo para nuevos productos o servicios.

Activo intangible: Es un activo identificable, de carácter no monetario y sin apariencia física.

Investigación: Es un estudio original y planificado, emprendido con la finalidad de obtener nuevos conocimientos científicos o tecnológicos.

Apariencia de un activo intangible, la determinación de un intangible como una patente o un disco compacto o un programa informático, se evaluará técnicamente para saber cuál es relativamente más importante materialidad que se debe comprobar según la NIC 17. Para determinar si un activo que incluye elementos tangibles e intangibles se tratará según la NIC SP 17. Cuando los

programas informáticos no constituyan parte integrante del equipo, serán tratados como activos intangibles.

Activos intangibles Con frecuencia, las entidades emplean recursos o incurren en pasivos, para la adquisición, desarrollo, mantenimiento o mejora de recursos intangibles, tales como el conocimiento científico o tecnológico, el diseño e implementación de nuevos procesos o nuevos sistemas, las licencias o concesiones, la propiedad intelectual o las marcas (incluidas las denominaciones comerciales y los derechos editoriales). Otros ejemplos comunes de partidas que están comprendidas en esta amplia denominación son programas informáticos, patentes, derechos de autor, películas, listas de usuarios de un servicio, licencias de pesca adquiridas, cuotas de importación adquiridas y relaciones con los usuarios de un servicio. No todos los activos cumplen la definición de activo intangible, esto es, identificabilidad, control sobre el recurso en cuestión y existencia de beneficios económicos futuros o potencial de servicio. Si un elemento incluido en el alcance de esta norma no cumpliera la definición de activo intangible, el importe derivado de su adquisición o de su generación interna, por parte de la entidad, se reconocerá como un gasto del periodo en el que se haya incurrido.

Identificación de un activo:

Cuando es separable, es decir, es susceptible de ser separado o escindido de la entidad y vendido, cedido, dado en explotación, arrendado o intercambiado, ya sea individualmente o junto con un contrato. Es activo identificable o pasivo con los que guarde relación, independientemente de que la entidad tenga intención de llevar a cabo la separación.

Si surge de acuerdos vinculantes (incluidos los derechos procedentes de contratos u otros derechos legales), con independencia de que esos derechos sean transferibles o separables de la entidad o de otros derechos y obligaciones.

1.2.3 Propuesta de Modelo de Capital Intelectual para el Sector Público.

No es importante valorar en libros una entidad pública, porque los resultados son intangibles que se presentan al final del ejercicio en servicios y en el impacto social.

Un modelo de Capital intelectual en el sector público debe estar dirigido a buscar mejorar los servicios sociales, el bienestar de la comunidad y el mejoramiento del medio ambiente; si consideramos que el capital relacional en las empresas privadas son los "clientes", en la entidad pública son los ciudadanos y las marcas están representadas por la imagen que proyecta ante su comunidad y la nación.

Los modelos de Navegador de Edison y Malone (1997) mencionado por Paulina Muñoz Vasconcellos (2013), así como el Intelec de Euforum, ponen énfasis al capital intelectual de las empresas del sector privado, pero no es complicado aplicarlos al sector público, cualquiera sea su fin y objetivos para la cual están constituidos. El modelo de escalera facilita la comprensión que se puede aplicar el capital intelectual a la administración pública, que ayudaría a los gerentes municipales a tener los activos intelectuales en un control óptimo para lograr mejorar la gestión y los resultados.

El esquema que se muestra en el cuadro, responde a los tres niveles de capital intelectual de Simón (1960); mencionado por Núñez (2014) que está representado en el eje "x" estos son: Operativo, Intermedio y Estratégico.

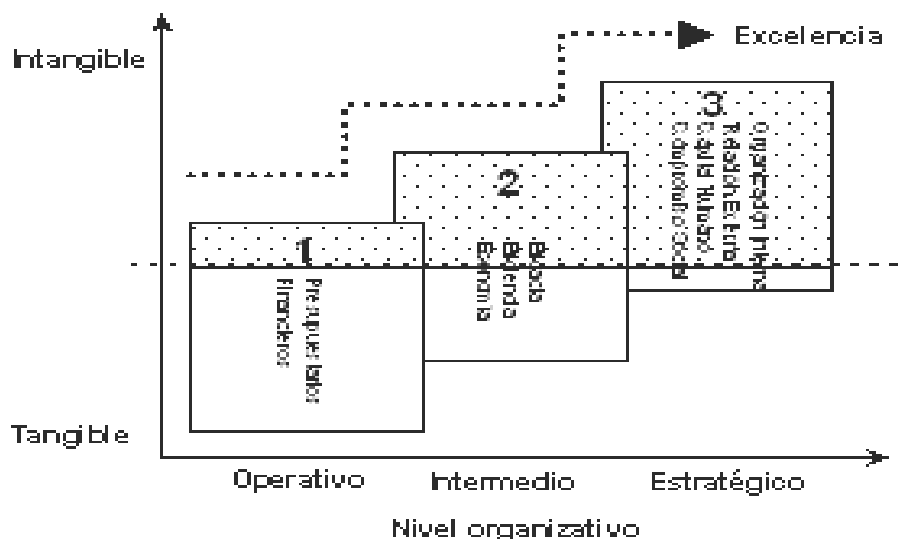


Figura 1. Tomado de Bossi Queiroz, Fuertes y Serrano (2012). El capital intelectual en el sector público.

En el primer peldaño de la escalera observamos elementos cuantificables operativos, facturas, compras, pagos, etc. que el gerente analiza e identifica los primeros intangibles que se entremezclan con los tangibles, luego con forme se va avanzando en el análisis se va llegando al segundo peldaño se van configurando aún más los activos intangibles que con una línea horizontal se delimitan en una perspectiva temporal. Este segundo peldaño entra al campo estrictamente del análisis económico financiero, de los costes y resultados, que nos llevara a conceptos de eficiencia, eficacia, economía, impacto social, elementos intangibles muchos de ellos, aunque aún se nota la presencia de elementos tangibles como, presupuesto ejecutado, costos de planilla, productividad, entre otros.

En el tercer peldaño, se aprecia mejor los elementos intangibles, comenzamos a analizar la imagen de la entidad ante la ciudadanía, la motivación para el logro de los resultados, el nivel de relación y aceptación con las organizaciones vecinales e instituciones nacionales e internacionales, se comienza a vislumbrar hacia el futuro, el nivel estratégico de la institución, la forma como se ha abordado la organización la gestión empleada que ha permitido los resultados, son estos los pasos que permiten avanzar a una mejor gestión gerencial.

El concepto de Capital Intelectual.

Edvinsson y Malone (1999) mencionado por Vasconcellos (2013) define al Capital Intelectual como el conjunto de conocimientos, experiencias, la organización y relaciones con clientes y habilidades de los RR.HH. que permiten a la empresa establecerse en el mercado. Está formado por el capital humano, el capital estructural y el capital cliente o relacional.

Los activos intangibles en las empresas públicas, están poco delimitadas, se le da poca importancia a pesar de que sus resultados son intangibles que se traducen en el impacto social, son resultados no monetarios, entre los que predominan los servicios.

Para el logro de estos objetivos se necesitan, una estructura orgánica, con recursos humanos cohesionados que su interacción se traduzca en una sinergia de

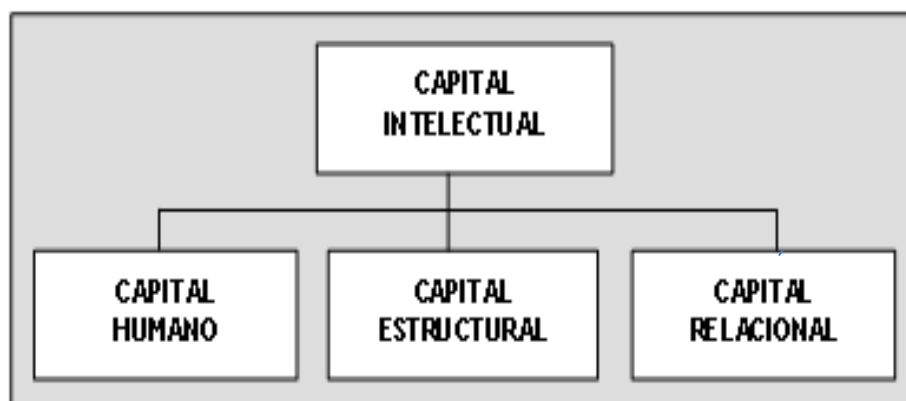
trasmisión de conocimiento y cuyo resultado este reflejado en el impacto social y en relaciones sólidas con la comunidad y las demás instituciones nacionales e internacionales.

Elementos del capital Intelectual.

El capital humano. "Son las combinaciones de conocimientos habilidades, inventiva y capacidad de los empleados individuales de la empresa para llevar a cabo la tarea que tiene entre manos. Las empresas invierten en la formación y capacitación de sus colaboradores aun no sabiendo si permanecerá en la empresa o renunciara, los resultados se reflejan en un aumento en la eficiencia y mejora en la economía de la empresa". Robbins (2004) mencionado en Correa (2012, p.33) "Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya.

Capital Estructural.

Es el conocimiento explícito relativo a los procesos internos de difusión, comunicación y gestión del conocimiento científico y técnico" Ramírez, Lordu y Rojas, (2007) mencionado por Flores y Nava (2014, p.6) "El Capital Estructural y Sus Componentes En Las Instituciones De Educación Superior. Una Exploración Conceptual Universidad Autónoma del Estado de México, comprende los equipos programas, base de datos, eficiencia de la estructura organizacional, patentes, marcas y todo lo que forma parte de la capacidad organizacional, este capital reflejado fundamentalmente en la tecnología y la forma de trasmisión del conocimiento se limita estrictamente al uso de la empresa y generalmente no es negociable. Este capital es propio de la empresa y no puede ser negociado. Las empresas privadas tienes más énfasis en la identificación y valoración de los activos intangibles, pues constituyen activos de los cuales logran beneficios para la empresa.



Fuente: Adaptado de Euroform (1998)

Figura 2. Capital Relacional

El Capital Relacional. Son las relaciones con los proveedores, con las instituciones nacionales e internacionales y con el medio ambiente.

Existe un marcado contraste entre las empresas privadas y las entidades públicas en el manejo de los intangibles, porque en las empresas la aplicación de las normas que determinan su identificación es más determinante en su uso que en el sector público donde la intangibilidad está incluso más presente.

Las administraciones públicas sus objetivos principales son variados y, con frecuencia, no monetarios. En segundo lugar, porque de entre los recursos productivos recursos humanos, conocimiento, capital, materias primas y maquinaria- las administraciones públicas utilizan con mayor intensidad los dos primeros, que son intangibles. Finalmente, porque el producto final de las administraciones públicas son servicios y éstos son, en esencia, intangibles. NIC SP 31 Activos Intangibles Fuente: Actualidad Gubernamental, N° 80 - junio 2015.

1.2.4 Elementos y componentes del Capital Intelectual para el sector público.

Capital Humano.

Aptitudes de los empleados públicos. "Los RRHH. con sus capacidades, habilidades, profesionalización y sus esfuerzos son los que en conjunto lograran llegar a los objetivos y fines estratégicos planteados en el ejercicio" Klase [1996] mencionado por Fuertes Callen (El capital intelectual en el sector público mayo 23 2012).

La medición de los jóvenes y así mismo como de adultos mayores conlleva a un mejor control de los desempeños en áreas donde se requieran determinadas edades y aptitudes que permiten el óptimo desempeño. Así mismo la experiencia en el trabajo desempeñado por los trabajadores más antiguos son un indicador para medir el capital intelectual. Esta medición permitirá el mejor control y desempeño en áreas geográficas que necesiten de jóvenes para su ejercicio.

Aprendizaje permanente. La capacitación constante de los trabajadores debe ser constante ya que las innovaciones en la tecnología y los procesos con constantes y se debe crear un equipo que se encargue de controlar este indicador, así como el presupuesto asignado, se le dé el mejor uso y que los resultados sean medibles. Este equipo tiene la misión de controlar los participantes las horas que cada uno de ellos ha recibido en la capacitación. Hacer un seguimiento de los resultados en el desempeño si ha mejorado o no en su aportación en los diferentes proyectos de la entidad...".

Condiciones laborales. El clima laboral ayuda al mejor desempeño de los trabajadores, un clima agradable, un incentivo por metas cumplidas, intercambio de opiniones y compañerismo, Las pocas horas de absentismo y el control de las huelgas, así como los reclamos y quejas que puedan presentarse por parte de los trabajadores, las relaciones con el público usuario, su aporte en los sobretiempos, su accesibilidad al dialogo, también incentivos económicos. Para cada factor es deseable encontrar indicadores que los cuantifiquen. AECA (2015) nos brinda una relación de indicadores que nos permitirán identificar mejor el capital intelectual,

como, atención a los ciudadanos, quejas y reclamaciones, asistencia de los usuarios y la valoración de los mismos por el servicio brindado.

La seguridad en el trabajo: La seguridad es un indicador que impacta en el resultado laboral pues a través de un adecuado sistema de seguridad o franquicias de seguros, , el trabajador se verá mejor protegido, las promociones y ascensos como medio de motivación si se manejan adecuadamente sin preferencias y sin discriminar a nadie, son importantes elementos que contribuyen a la creación de capital intelectual, los abusos e injusticias son elementos que desmejoraran el rendimiento y por lo tanto es necesario medirlas adecuadamente con un control, en un libro de reclamaciones y quejas laborales. Los relevos de personal adecuadamente manejados también es un indicador que brinda seguridad laboral.

Organización Interna.

Innovación. "La capacidad de innovación de la organización, su creatividad, es un valor intangible que ha de canalizarse para conseguir los objetivos de la entidad. En las empresas privadas apuestan por una correcta gestión de la propiedad intelectual y las patentes como fuente de ventajas competitivas e ingresos" Lev (Límites de los informes financieros y como ampliarlos (2012).

Las instituciones públicas debe haber una relación de los hechos y acciones que permitieron lograr los avances y los objetivos del ejercicio, estos pueden contribuir a la capacidad de innovación de la institución pública y concatenarlo con los gastos que demandaron. Estos valores deben ser reflejados como investigación y desarrollo en los libros contables

Know How. Las experiencias adquiridas por la empresa a través de su ejercicio los conlleva a conseguir un know how, a través de los nuevos modelos de implantación en su forma de hacer o no hacer, este conocimiento acumulado les permite acumular una serie de conocimientos y procedimientos propios de trabajar y en la empresas publicas también se han implantado formas de medir este valor que constituye un activo intelectual, así como a identificar y registrar las acciones

que han contribuido y contribuyen a la innovación, mejoramiento y posicionamiento de la entidad.

Capital estructural organizativo.

Es importante que toda institución cuente con una organización que este cohesionada y articulada en la consecución de los objetivos y los procesos para ejercer el ejercicio del poder, a través de estas alianzas, que constituyen un organigrama que permita transmitir y coordinar los conocimientos de la institución.

Algunas de estas ideas podrían adaptarse a las entidades públicas que se haya en proceso de virtualización, ante el creciente impacto del comercio electrónico, llamado en este contexto A2B/C/A, siglas de "comercio electrónico entre administración y empresas, consumidores u otras administraciones". Como conceptos intangibles podemos incluir el tipo de organización, el grado de descentralización de la toma de decisiones, el nivel de burocracia interna y la capacidad de trabajo en grupo. Son conceptos que no se reflejan en los estados contables, a excepción de algunos gastos como los que genera el departamento de organización y métodos, si existe.

La mayoría de los indicadores se obtienen como fruto de la auditoría interna, especialmente la de procesos e informática. Como indicadores para asignar puntuaciones al organigrama empresarial y otros factores organizativos, de forma que obtenía una calificación final para cada empresa que incluso podía explicar su quiebra. Ejemplos de indicadores para estos conceptos podrían ser, entre otros, el "grado de automatización de las tareas administrativas", el "número de documentos que han dejado de procesarse en formato papel", el "número de pasos para desarrollar un proceso", el "porcentaje de personal que trabaja ante el público y en oficinas", el "porcentaje de administrativos versus directivos", el "porcentaje de personal insustituible", el "porcentaje de tele trabajadores", las "actividades realizadas con herramientas informáticas de trabajo en grupo" o el "porcentaje de personal con acceso a la Intranet y grado de utilización".

Cultura corporativa. Es el conjunto de valores compartidos por los miembros de la institución. Varios autores han categorizado los diferentes tipos de cultura organizacional existentes en las administraciones públicas, por ejemplo, identifica cuatro tipos básicos: burocrática, estratégica, social y orientada a la ejecución de tareas, contrastando posteriormente varias hipótesis sobre la influencia del tipo de cultura organizacional para entidades del sector público.

Como conceptos intangibles suelen destacarse el seguimiento de un código de conducta o ético en la actuación de los miembros, su cohesión, su compromiso con la entidad o vocación de servicio. Los indicadores para cuantificar estos conceptos pueden obtenerse como fruto de estudios sociológicos, cuestionarios internos, test de personalidad, verificación de actitudes, etc. Por ejemplo, para identificar si la entidad tiene una cultura individualista o de grupo se les puede preguntar a los responsables de personal si, a la hora de contratar a un empleado, prefieren que su perfil sea compatible con el grupo o que sea brillante.

También surgen indicadores procedentes de fuentes externas como, por ejemplo, la “frecuencia de contacto con los ciudadanos”. Una vez recopilada la información pueden aplicarse técnicas exploratorias de análisis de datos multivalentes como el análisis factorial, las escalas multidimensionales o el análisis clúster que permiten detallar el tipo de cultura de la organización.

Capital Relacional.

Relaciones Externas.

Imagen. En el sector público no cabe hablar de marca, concepto recogido por la contabilidad financiera como activo inmaterial, en todo caso tiene un equivalente en la imagen que trasmite la entidad o el servicio que ofrece. La imagen se proyecta a los usuarios cotidianos del servicio, a los ciudadanos en general, al gobierno central e incluso a terceros. La imagen puede ser un activo intangible importante para las entidades públicas en tanto en cuanto contribuya a lograr los objetivos de la entidad o a aumentar sus entradas de capital u oportunidades de desarrollo. No tiene sentido hablar de un mercado de imágenes como en el sector privado sucede con

las marcas o franquicias, por lo que es más difícil su valoración; pero como ventaja, no se exige cuantificarlo en términos económicos y puede ser suficiente con obtener indicadores cualitativos y su tendencia.

En la contabilidad podemos encontrar los gastos en marketing, en publicidad, patrocinio de eventos, algunas partidas en obras sociales que tienen como fin mejorar la imagen de la entidad, etc. Nuevamente hemos de advertir que la contabilidad tradicional está orientada a los hechos pasados y sería más interesante medir la eficiencia de estas campañas u otros hechos que han contribuido a mejorar la imagen de la entidad, independientemente del gasto. Estos indicadores alternativos suelen obtenerse mediante barómetros de opinión. Podemos obtener el “grado de conocimiento del servicio”, “índices de valoración del servicio”, “referencias de la entidad aparecidas en los medios de comunicación”, “eventos de impacto internacional organizados que arrastran otros”, etc.

Calidad del servicio. Otro de los conceptos intangibles es la calidad, que en las entidades públicas busca lograr la satisfacción del usuario. En cuanto a la calidad de los servicios podemos valorarla con criterios objetivos, según cumplan una determinada norma de calidad, o también con criterios subjetivos, según la percepción del usuario. Parasuraman, Berry y Zeithaml (2013), creadores del método de valoración de calidad de servicio SERVQUAL detectaron diez factores clave: apariencia de las instalaciones de la entidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión hacia el cliente. Para cada factor es deseable encontrar indicadores que los cuantifiquen. AECA [2012, p. 29] expone la necesidad de construir indicadores de calidad para las administraciones públicas y, sin duda, es uno de los conceptos intangibles que recibe mayores atenciones por parte de los gerentes. En cuanto a criterios objetivos, pueden obtenerse indicadores como: “premios a la calidad”, “certificaciones de calidad obtenidas”, “puntuación procedente de auditorías de calidad”, “número de servicios que no han tenido éxito” o “nivel de utilización de los servicios que se ofrecen vía Internet”. Si la entidad opera en un sector en el que hay empresas privadas que ofrecen el mismo servicio, pueden considerarse otros indicadores como el “aumento de

empresas de sector privado que ofrecen los mismos servicios que las públicas” o “número de usuarios que repiten servicio”. En cuando a los indicadores que tratan sobre la percepción del usuario, podemos considerar la “evolución del número de reclamaciones y quejas de usuarios de los servicios”, “valoración que los ciudadanos hacen del servicio”, “grado de satisfacción sobre plazo de entrega del servicio”, y un largo etcétera.

Relaciones de la organización con otros agentes externos. En la empresa privada, disponer de alianzas estratégicas con otras empresas o, en general, relaciones con el entorno es un activo intangible muy valioso. En el ámbito público, también las relaciones con otras entidades, agentes sociales o medios de comunicación son activos intangibles que pueden contribuir al cumplimiento de los objetivos. La capacidad de la entidad para influir políticamente puede llegar a determinar la financiación con que cuenta. Para medir la red de alianzas de una empresa pueden verificarse datos objetivos como el porcentaje de participaciones accionariales cruzadas de que disponen, pero en el ámbito público es necesario utilizar otros indicadores. La fortaleza o capacidad para influir se puede medir con la “capacidad para atraer usuarios de ámbitos geográficos diferentes que acuden al servicio”, el “impacto internacional de los eventos que organiza”, la “capacidad para convocar a los medios de comunicación”, los “contactos con servicios equivalentes en otras localidades”, la “capacidad para obtener ayuda internacional recíproca en caso de necesidad”, etc.

Compromiso Social y Medioambiental. Las charlas que se llevan en las bases, son indicadores que junto a las actividades con la ciudadanía , ayudan a mantener relaciones estrechas con la el apoyo de colectivos, más aun si van dirigidos a los estratos más desfavorecidos, las actividades de reinserción que permiten a los niños de la calle como a los adolescentes y jóvenes en programas de mejoramiento y de integración social , son valores que constituyen al capital intelectual público, La información de base social ha sido tratada por la Contabilidad desde hace años. Como indicadores que pueden obtenerse de la contabilidad destacan gastos como las becas concedidas, donaciones, obra social, etc.

Diversas asociaciones profesionales han propuesto indicadores integrados en cuadros de mando medioambientales como la American Accounting Association, AAA (2013) o el documento 13 de AECA (2014). "...Los indicadores que se proponen para las administraciones públicas incluyen el "porcentaje de reciclaje", "ahorro de agua", "emisión de ruidos", "niveles de contaminación", "daños causados", etc.

Relaciones de la organización con otros agentes externos. En la empresa privada, disponer de alianzas estratégicas con otras empresas o, en general, relaciones con el entorno es un activo intangible muy valioso. En el ámbito público, también las relaciones con otras entidades, agentes sociales o medios de comunicación son activos intangibles que pueden contribuir al cumplimiento de los objetivos. La capacidad de la entidad para influir políticamente puede llegar a determinar la financiación con que cuenta. Para medir la red de alianzas de una empresa pueden verificarse datos objetivos como el porcentaje de participaciones accionariales cruzadas de que disponen, pero en el ámbito público es necesario utilizar otros indicadores. La fortaleza o capacidad para influir se puede medir con la "capacidad para atraer usuarios de ámbitos geográficos diferentes que acuden al servicio", el "impacto internacional de los eventos que organiza", la "capacidad para convocar a los medios de comunicación", los "contactos con servicios equivalentes en otras localidades", la "capacidad para obtener ayuda internacional recíproca en caso de necesidad", etc.

Relaciones externas.

Imagen. En las entidades públicas la imagen se mide en relación al servicio brindado, en la contabilidad se refleja también, el gasto en publicidad para proyectar la imagen hacia la comunidad, siempre y cuando este gasto contribuya a mejorar los objetivos y las metas, que conlleven a un impacto de desarrollo social.

En la administración pública no podemos hablar de marca ni patentes como en el sector privado, en todo caso la imagen proyectada está dada por el servicio que se brinda y la calidad y la satisfacción del público.

Calidad del servicio. las NORMAS DE CALIDAD son otro indicador que permiten valorar la calidad del servicio, en la medida que cumplan con la norma, otro indicador es el que nos da el público usuario, al ser encuestado, o el libro de reclamaciones nos puede indicar el nivel de satisfacción del público y su relación con la municipalidad.

1.2.5 La gestión Gerencial en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho.

Plan estratégico Institucional.

Visión. La Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho es un gobierno local planificador y competitivo con un modelo que fomentará la vocación del servicio en el distrito. (2011-2014)

Misión. La Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho tiene como misión el bienestar socioeconómico de todos los ciudadanos del distrito, con planes estratégicos de gobierno enmarcados en la transparencia y la participación ciudadana (2014).

Objetivos. Planificación Estratégica de la municipalidad está enmarcada en los lineamientos del Plan de Desarrollo Nacional señalados por el CEPLAN con miras al bicentenario 2021, a través de un Plan de Desarrollo Concertado elaborado con la participación de la sociedad civil a través de sus líderes y dirigentes, cada uno de ellos con propuestas de desarrollo para su sector guiados por los técnicos de la municipalidad se pudo plasmar las aspiraciones de la población en un proyecto integral con visión de futuro.

Este plan permitirá equilibrar los recursos financieros con que cuenta el presupuesto multianual de la institución, en el logro de un mejor impacto en la población, así como la gestión adecuada para el logro de las metas y objetivos con eficiencia e impacto social favorable. (2015-2021).

Políticas. Se ha definido seis ejes estratégicos:

Derechos Fundamentales y Dignidad de las Personas.

Oportunidades y Acceso a los Servicios.

Estado y Gobernabilidad.

Economía, Competitividad y Empleo.

Desarrollo Regional e Infraestructura.

Recursos Naturales y Ambiente.

Modernización de la gestión pública.

Están a cargo de las diferentes gerencias, siendo el gerente municipal el encargado de revisar y direccionar que los planes se cumplan, como también delega a quien corresponde las funciones que ameriten en la eficiente conducción de la corporación municipal, así mismo supervisan y controlan las capacitaciones y contrataciones del personal y los incentivos y remuneraciones que el presupuesto de la municipalidad y la ley lo contempla, del personal a su cargo.

Estas gestiones conllevan a que los RRHH. Armonicen con los objetivos de la Corporación municipal hasta lograr cierta autonomía las gestiones gerenciales aseguran que, al término del ejercicio, la municipalidad logre cumplir con las metas del plan estratégico multianual. (2011-2014).

Pilares de la gestión gerencial.

Desarrollo Concertado 2015-2021 de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. Plan Bicentenario. tiene como visión el Plan Regional de Desarrollo Concertado de Lima 2012 - 2025 El Plan constituye un instrumento de gestión que tiene un referente de largo plazo, como principal herramienta de planificación del desarrollo integral de Lima y de sus habitantes, sobre la base de los ejes y políticas, con ello busca alcanzar el desarrollo de la ciudad para la mejora de la calidad de vida de la población.

Siendo sus Ejes Estratégicos: a. Lima es un Ciudad Intercultural, Inclusiva, Saludable y Educadora, donde sus habitantes hombres y mujeres desarrollan sus

capacidades y potencialidades, y habitan en condiciones de convivencia social, Lima es una Ciudad poli céntrica, articulada y sostenible que redefine el uso de su territorio en armonía con sus ecosistemas circundantes y que brinda servicios adecuados sin discriminación. **VISIÓN** Somos una sociedad democrática en la que prevalece el estado de derecho y en la que todos los habitantes tienen una alta calidad de vida e iguales oportunidades para desarrollar su máximo potencial como seres humanos. Tenemos un estado moderno descentralizado, eficiente, transparente, participativo y ético al servicio de la ciudadanía. Nuestra economía es dinámica, diversificado de alto nivel tecnológico para aprovechar competitivamente las oportunidades de la economía mundial, la pobreza extrema ha sido erradicada, existen mecanismos redistributivos para propiciar la equidad social y los recursos naturales.

El gerente Municipal.

Es el funcionario técnico responsable de la dirección, planificación, ejecución y control de todas las actividades administrativas de la municipalidad dentro del marco de la ley", es el responsable que la política y estrategias se cumplan y cuenta con un equipo de colaboradores para la elaboración de las políticas estratégicas de gestión. (2011- 2014)

Presupuesto participativo.

La Municipalidad de San Juan de Lurigancho convoca a los representantes de las sociedad civil del distrito a una mesa de trabajo para la elaboración del presupuesto participativo en cada ejercicio, para eso ha dividido al distrito en dieciocho comunidades que se constituyen cada una en una mesa de trabajo quienes desarrollaran talleres en función a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, en temas de desarrollo humano, mejoras institucionales y gobierno, de desarrollo económico, lucha contra la pobreza, conservación y mejoramiento del medio ambiente, así como en seguridad ciudadana. Se presentaron proyectos de inversión en diferentes planes técnicos en un total de ciento dieciséis con la participación de cuatrocientos cuarenta y cuatro líderes y representantes de las diferentes zonas con un presupuesto de más de 13 millones que se destinaran para

la ejecución de dichas obras. (2017).

Estructura organizativa.

Ver cuadro N.º 3 Organigrama de la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

NICSP 31— Activos intangibles sector público.

Esta Norma Internacional de Contabilidad del Sector Público (NICSP) se ha desarrollado fundamentalmente a partir de la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 38, Activos Intangibles publicada por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). También contiene extractos de la Interpretación 32 del Comité de Interpretaciones (SIC 32), Activos Intangibles- Costos de Sitios Web. En la presente publicación del Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) se reproducen extractos de la NIC 38 y de la SIC 32, con autorización de la Fundación de Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS).

El texto aprobado de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) es el publicado por el IASB en idioma inglés, pudiéndose obtener ejemplares del mismo en el Departamento de Publicaciones del IASB: IFRS Publications Department, First Floor, 30 Cannon Street, London EC4M 6XH, United Kingdom. El plazo vence este martes 4 de marzo y la mayoría de municipalidades de la región Junín no ha implementado el Decreto Supremo N° 023-2014-RF, donde se aprueba los montos por concepto de compensaciones económicas a funcionarios públicos de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (Servir), para sus gerentes municipales.

La Ley Servir: LEY N.º 30057.

La norma que se hizo conocida por fijar el sueldo a los ministros a S/. 30 mil, también considera establecer el salario de los gerentes municipales como únicos funcionarios de confianza. Señala que el rango a ganar es el siguiente; si el alcalde percibe un ingreso menor que S/. 5 mil, la remuneración del gerente municipal se fija entre 800 y 5 mil soles; si el alcalde percibe un ingreso entre S/. 5 mil y S/. 10 mil, el sueldo del gerente también debe fluctuar en ese rango, y en el caso que el alcalde perciba algo mayor que S/. 10 mil se debe fijar la remuneración del gerente entre 10 mil y 16 mil soles.

La norma publicada el pasado 18 de febrero 2014, establece un plazo de 10 días hábiles para que las municipalidades hagan llegar sus propuestas al Ministerio

de Economía y Finanzas de cuánto van a ganar sus gerentes municipales, decisión que debe ser aprobada mediante acuerdo de concejo. En caso las comunas no presenten sus propuestas, los gerentes quedan con la misma remuneración.

Una muestra del poco interés de implementar la norma se da en la Municipalidad. El sueldo del gerente municipal de la Municipalidad actualmente es S/. 5 700, ésta podría llegar a elevarse hasta S/. 10 mil.

Ley N6 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Que, de acuerdo a la Ley N6 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública se estableció como objetivo promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental de! acceso a la información consagrando en el numeral 5) del artículo 2 de la Constitución Política del Perú; Que, con Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM, se modifica la Directiva N° 001-2010-PCM/MDSJL, que aprobó los lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública, a fin de mejorar la publicación de la-información de presupuesto, recursos humanos y contrataciones de las entidades de la administración pública en el Portal de Transparencia Estándar.

Que, con Informe N° 043-2014-SGDICNI/GP/MDSJL. (2014) la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y C.N.I., remite a la Gerencia de Planificación de acuerdo al proveído derivado, el proyecto de directiva final, denominada Directiva: “Optimización de la publicación de información en el portal de transparencia de la Municipalidad distrital de san Juan de Lurigancho” , para la evaluación correspondiente.

1.3 Justificación del problema.

1.3.1 Justificación técnica.

Los gerentes de las municipalidades gestionan activos intangibles, tanto o más que sus colegas de las empresas privadas, lo que justifica su creciente interés en los progresos del Capital Intelectual. Sin embargo, resulta difícil aplicar al sector público

modelos diseñados para la empresa ya que los objetivos de las administraciones públicas difieren de los empresariales, como son maximizar el beneficio o crear valor para el accionista, en cambio el gerente público, busca lograr metas en equipo optimizar el presupuesto público en el logro de crear eficiencia y eficacia en el impacto social.

Con base en lo anteriormente descrito; esta tesis tiene como objetivo ofrecer una propuesta metodológica que permita la valoración e identificación del Capital Intelectual como activo intangible dentro de la administración Pública especialmente en "número de accidentes del personal" o las "horas perdidas por accidentes". Las posibilidades de promoción laboral pueden medirse con indicadores como "plazas ofertadas en oposición y su evolución", "porcentaje de personal funcionario, laboral, interino o a tiempo parcial", "tiempo medio para promocionar", "quejas por injusticia y falta de equidad en los sistemas de promoción", "porcentaje de personal a tiempo parcial y contratado que no ha renovado", "plantilla real versus plantilla ideal según objetivos de la organización" o "ritmo de crecimiento del departamento con respecto a la entidad". Los incentivos a los empleados son importantes. Un sistema retributivo para los empleados públicos basado en el nivel de estudios, la función, categoría laboral y antigüedad no parece el más estimulante, aunque la transparencia exigida al sector público deja poco margen para fórmulas retributivas alternativas. Se mide con indicadores como el "porcentaje del sueldo que proviene de complementos de productividad", "porcentaje de empleados con retribución variable", "pérdida o ganancia de poder adquisitivo", "diferencia de sueldos con respecto al sector privado" o "pluses por alcanzar objetivos".

1.3.2 Justificación legal.

La Constitución Política del Perú, en su artículo No 14 indica claramente que el estado promueve el desarrollo científico y tecnológico del Perú, es por eso que la investigación cumple actualmente relevante importancia para la titulación y la acreditación, desarrolla el estado programas de mejoramiento de la educación con programas especiales de educación, así como la creación de los Colegios Mayores

y la modernización de los colegios nacionales. Cumple así también con lo que manda la constitución en su artículo No 16, que el estado da los recursos necesarios y los lineamientos para la educación, así como el control en su cumplimiento. La Declaración de los Derechos del Niño en el artículo No 7, declara que el niño recibirá educación que lo forme y desarrolle sus aptitudes en forma gratuita, así mismo en el código Peruano de los Derechos del Niño y el Adolescente indica que el niño tiene derecho a la educación sin discriminación.

La ley universitaria, N° 30220 Capítulo VI sobre la investigación en el artículo 48° indica: "De la investigación, La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas".

La Dirección General de Contabilidad Pública del Ministerio de Economía y Finanzas según la Resolución Directoral N.° 011-2013-EF/51.01, publicó la NIC SP 31 Activos Intangibles de aplicación obligatoria, esta norma internacional de contabilidad del sector público se ha desarrollado fundamentalmente a partir de la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 38 Activos Intangibles, publicada por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), también contiene extractos de la Interpretación 32 del Comité de Interpretaciones (SIC 32) Activos Intangibles.

1.4 Problema general y problemas específicos.

En la era del conocimiento, las Instituciones públicas manejan activos intangibles que permiten lograr las metas multianuales, sin embargo, se desconoce la influencia del Capital Intelectual en la gestión gerencial de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

1.4.1 Problema general

¿Qué relación tiene el Capital Intelectual y la Gestión Gerencial de la Municipalidad San Juan de Lurigancho-2015?

1.4.2 Problemas específicos.

¿Qué relación tiene el Capital Humano público y la Gestión Gerencial de la Municipalidad San Juan de Lurigancho-2015?

¿Qué relación tiene el Capital estructural público y la Gestión Gerencial de la Municipalidad San Juan de Lurigancho-2015?

¿Qué relación tiene el Capital relacional y la Gestión Gerencial de la Municipalidad San Juan de Lurigancho-2015?

1.5 Hipótesis.

1.5.1 Hipótesis General:

Hi El Capital Intelectual se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015

Ho El Capital Intelectual no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

1.5.2 Hipótesis específicas.

Hi El Capital humano público se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015

Ho El Capital humano público no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

Hi El Capital estructural público se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015

Ho El Capital estructural público no se relaciona significativamente con la gestión

Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

Hi El Capital relacional se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015

Ho El El Capital relacional no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

1.6 Objetivos.

1.6.1 Objetivo General.

Determinar la relación del Capital Intelectual en la Gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

1.6.2 Objetivos Específicos:

Determinar la relación del Capital Humano público y la Gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Determinar la relación del Capital estructural público y la Gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Determinar la relación del Capital relacional y la Gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables.

Variable Independiente 01:

El Capital Intelectual.

Dimensiones:

Capital Humano Público

Capital Estructural Público

Capital Relacional Público.

Variable Dependiente 02:

Dimensiones:

La Gestión de la gerencia de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

La Estructura Orgánica de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

2.2 Operacionalización de las variables.

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
V1 El Capital Intelectual	Edvinsson y Malone 1,999 (mencionado por Gabriela Cuadrado, 2016) define al Capital Intelectual como el conjunto de conocimientos, experiencias, la organización y relaciones con clientes y habilidades de los RR.HH. que permiten a la empresa establecerse en el mercado. Está formado por el capital humano, el capital estructural y el capital cliente o relacional.	Capital en RRHH Público	Valores y Actitudes- Valores y Competencias Capacidades y liderazgo.	2 al 28
		Capital Estructural Público.	Capital organizativo, Cultura y aprendizaje organizativo.	29 al 57
		Capital Relacional.	Relaciones con los usuarios. Relación con los proveedores.	58 al 67
V2:La gestión gerencial de la municipalidad de san juan de Lurigancho	Según Koontz y Weihrich (citado por Eduardo Lara2014), define el término gestión como “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de organización. La gestión municipal requerirá que los gerentes, ejerzan un estilo gerencial, como el ejercicio pleno del servicio municipal, será capaz de vincular cultura organizacional, voluntades, definir la misión de sus colaboradores, racionalizar su tiempo, delegar, comunicar, trabajar en equipo.	Gestión de los Gerentes Municipales.	Misión y Visión Lineamientos políticos Planeamiento Estratégico.	68 al 72
		Estructura Orgánica de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho	Gestión de los recursos humanos Proyección social y servicio a la comunidad	73 al 80

2.3 Metodología

La metodología empleada se inicia en la consecución y búsqueda de información que nos acerque a descubrir los indicadores del capital intelectual, que nos permita construir un marco teórico, a partir del cual nos permita identificar los componentes de los activos intelectuales en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, así como diagnosticar la situación de su estado en lo que se refiere su capital intelectual.

Es un estudio de corte transversal, esto es estimados los indicadores en en momento, sin proyección alguna en el tiempo, estudio que servirá de base para posteriores investigaciones, es también importante resaltar que para la obtención de los objetivos se realizó una investigación de tipo exploratoria para tener un punto de inicio previo.

Esto nos permitió hacer un análisis descriptivo de las características cualitativas como cuantitativas a través de la recolección de datos, en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, e identificar los indicadores más relevantes y de significancia material.

2.4 Tipo de estudio.

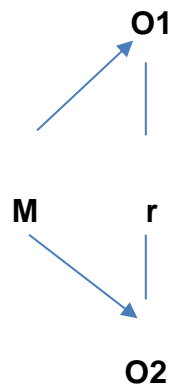
Es una investigación no experimental, de tipo transversal, descriptivo correlacional, porque en el desarrollo de este trabajo se realizarán observaciones directas, propias de la realidad para la recolección de los datos, material impreso u otro tipo de documento.

Según, Sabino (2002) define la Investigación de Campo como: “Los datos de interés se recogen de forma directa de la realidad mediante el trabajo

Completo del investigador. Son datos obtenidos de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano es descriptiva de influencia de tipo transversal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Correspondiendo a un diseño de correlacional porque busca analizar el grado de influencia entre dos variables el Capital Intelectual de la gestión Gerencial de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

2.5 Diseño.



Donde:

M= Muestra; O1= Variable 1; O2= Variable 2; r= Relación entre las variables 1 y 2.

2.6 Población, muestra y muestreo.

2.6.1 Población.

La población está constituida por la totalidad de 21 Gerentes que son los gestores en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Selltiz et. al. (1980) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) explica que “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”,

2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos.

2.7.1 Técnica

Se usará la técnica de la encuesta Según Hernández Roberto (2014) es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específico; y la

observación de los gerentes de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Se usó la técnica de recolección de datos a través de dos encuestas.

2.7.2 Criterios de selección.

Se tomará como estrato de población a todos los gerentes que gestionan el capital intelectual en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho que corresponden a 21 gerentes.

2.7.3 Instrumento

Cuestionario del modelo de Capital Intelectual modificado, y validado por expertos, para analizar la variable 1, "INTELECT" (EUROFORUM) de medición para el análisis, en materia de capital intelectual Con esta denominación el Instituto Universitario *Euroforum Escorial (1998)* y la empresa consultora *KPMG 1999 (mencionado por Guillermo Zea, 2012)* han establecido un modelo de capital intelectual que es la suma de tres bloques: el capital humano, capital estructural y capital relacional. se elabora con una serie de ítems con el propósito de obtener información de los postulados La escala de valoración utilizada es la de Likert, que consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la valoración (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos, esta escala es muy utilizada para medir actitudes. En nuestro caso la valoración presentada ofrece cinco alternativas: 1 (completamente en desacuerdo), 5 (completamente de acuerdo). La puntuación de los ítems es simple, de tal manera que todas las preguntas tienen el mismo valor. Para evaluar cada ítem calculamos su media aritmética. Con las contestaciones a los cuestionarios se obtiene una valoración subjetiva del capital intelectual puesto que las respuestas son las percepciones de los sujetos que han rellenado el cuestionario; en la tabla n° 1, exponemos el modelo modificado y valorado de capital intelectual, trabajo realizado por Guillermo Sarmiento Zea Profesor Titular de Escuela Universitaria Isabel Román Martínez Profesora Titular de Universidad. Universidad de Granada, (2,012). Departamento de Economía Financiera y Contabilidad Campus Universitario de Melilla, Facultad de Ciencias Sociales y modificado por el autor de la presente tesis, y la variable 2 se tomó como instrumento el cuestionario

modificado por el autor de la presente tesis.

2.7.4 Valoración y confiabilidad de instrumentos:

El Modelo de Capital Intelectual "INTELECT" (EUROFORUM) de medición para el análisis, en materia de capital intelectual. Con esta denominación el Instituto Universitario Euroforum Escorial (1998) y la empresa consultora KPMG (1999) modificaron por Guillermo Zea, (2012). Al cuestionario empleado para recoger las opiniones de los empleados, se le ha añadido las columnas que contienen las frecuencias de las respuestas, la media aritmética, la desviación típica y el coeficiente de variación, estas dos medidas nos indicarán el grado de homogeneidad en las respuestas. Las preguntas están agrupadas por capitales o componentes, subcomponentes, elementos y variables, de acuerdo con el modelo propuesto de capital intelectual, con estos cuestionarios se realizó la prueba piloto.

La validación ha sido por expertos y para lo cual se realizó la prueba piloto y la aplicación del Alfa de Cronbach.

Para su confiabilidad del cuestionario para medir el capital intelectual esto es la variable 1 de acuerdo con el modelo propuesto el capital intelectual tiene un alfa de Cronbach=0,854.

Así mismo el cuestionario para medir la gestión gerencial, la variable 2 es un instrumento modificado con un Alfa de Cronbach = 0,867 nos indica que los datos son fiables.

2.8 Método de análisis de datos.

El análisis de datos se realizó con los datos recolectados en los cuestionarios para ambas variables. Esta recolección de datos se realizó a través de una encuesta a los gerentes que trabajan en la municipalidad, para luego estos datos ser procesados en el programa *Statistical Package for the Social Sciences* aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solución" (Pardo y Ruiz, 2002, p.3) más conocido como SPSS.

El tercer paso fue hacer un diagnóstico de los resultados para determinar la relación actual del Capital Intelectual Público y la gestión gerencial de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015, para esto se utilizó la prueba de ji cuadrado de Pearson (chi-cuadrado, χ^2) es el procedimiento de elección para el contraste de las hipótesis y conocer el nivel de correlación, entre variables categóricas de tipo ordinal. Para luego aplicar una matriz de calor para encontrar los ítems que muestren una relevante importancia para el análisis.

III. Resultados

3.1 Análisis de la hipótesis general:

Hi: El Capital Intelectual se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

Ho: El Capital Intelectual no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

Tabla 2.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Capital intelectual	21	100.0%	0	0.0%	21	100.0%
Gerencia Municipal						

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.

*Capital intelectual *Gerencia Municipal tabulación cruzada*

			Gerencia Municipal			Total 19
			completamente de acuerdo	de acuerdo	V2	
Capital Intelectual	Ni de acuerdo	Recuento	2	17	0	
		Recuento esperado	1,9	16,2	1,0	19,0
		% del total	10,0%	85,0%	0,0%	95,0%
	V1	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,9	,1	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Total	Recuento	2	17	1	20	
	Recuento esperado	2,0	17,0	1,0	20,0	
	% del total	10,0%	85,0%	5,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	7.941	2	.019
N de casos válidos	21		

Fuente: Elaboración propia.

a 5 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: El Capital Intelectual se relaciona significativamente con la Gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

3.2 Análisis de las hipótesis específicas.**Análisis de la hipótesis específica 1**

Hi El Capital humano público se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015

Ho El Capital humano público no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

Tabla 5.

Resumen de procesamiento de casos.

	Casos				Total	Porcentaje
	N	Válido Porcentaje	N	Perdidos Porcentaje		
Capital Humano Publico	21	100.0%	0	0.0%	21	100.0%
Gerencia Municipal						

Fuente Elaboración propia.

Tabla 6.

*Capital Humano Publico*Gerencia Municipal tabulación cruzada*

	ni de acuerdo en desacuerdo	ni	Recuento	Gerencia Municipal			Total
				completamente de acuerdo	de acuerdo	V2	
Capital Humano Publico			2	17	0	19	
			Recuento esperado	1.9	16.2	1.0	19.0
			% del total	10.0%	85.0%	0.0%	95.0%
	D1		Recuento	0	0	1	1
			Recuento esperado	.1	.9	.1	1.0
			% del total	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%
Total			Recuento	2	17	1	20
			Recuento esperado	.0	17.0	1.0	20.0
			% del total	10.0%	85.0%	5.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7.

Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	7.941	2	.019
N de casos válidos	21		

Fuente: Elaboración propia.

a. 5 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: El Capital Humano público se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Análisis de la hipótesis específica 2:

Hi: El Capital Estructural público se relaciona significativa me con la gestión Gerencial de la Municipalidad de Lurigancho en el año 2015

Ho: El Capital Estructural público no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de Lurigancho en el año 2015.

Tabla 8

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi cuadrado de Pearson	20,131 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	8,169	4	,086
N de casos válidos	21		

Fuente: Elaboración propia.

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: El Capital Estructural público se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Análisis de la hipótesis específica 3:

Hi: El Capital relacional se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

Ho: El Capital relacional no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.

Tabla 8.

Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,007 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	7.947	4	.094
N de casos válidos	20		

Fuente: Elaboración propia.

a.7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0.000 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: El Capital Relacional

se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en el año 2015.

3.3 Gráficos de resultados.

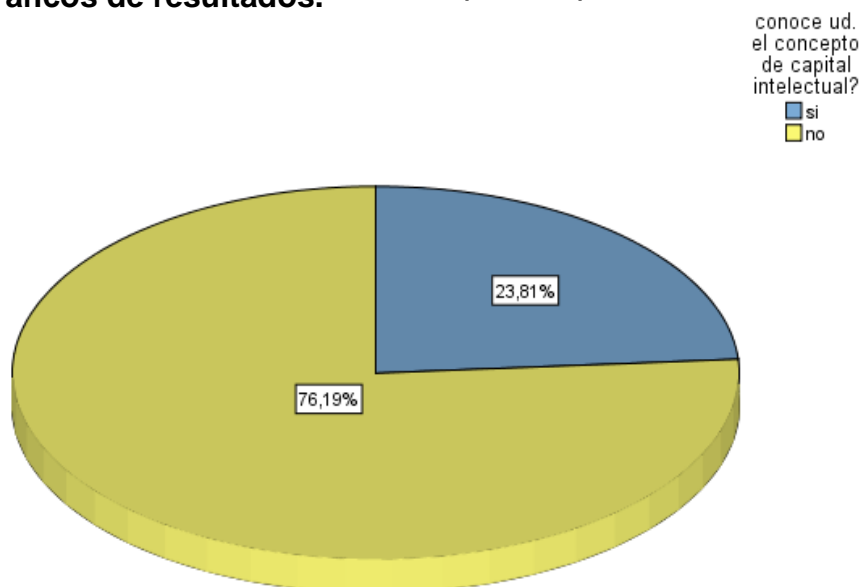


Figura 4. Concepto de capital intelectual

Solo el 24 por ciento de los gerentes conocen el Capital intelectual público y el 76 por ciento desconoce los indicadores que constituyen el activo intelectual del Capital intelectual.

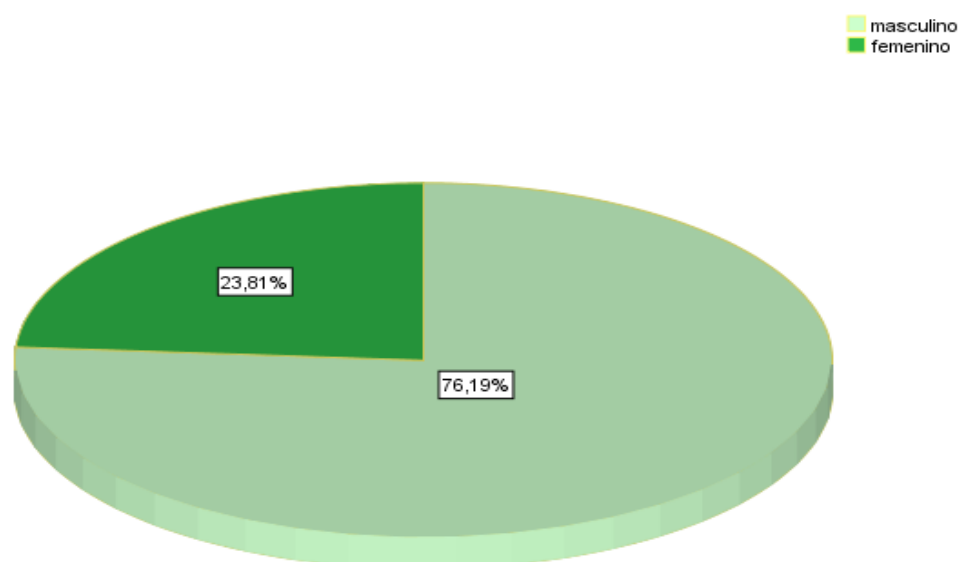


Figura 5. Genero.

El 24 por ciento de los gerentes son de sexo femenino y el 76 por ciento de sexo masculino, hay un déficit de personal femenino en estos cargos.

3.4 Histogramas:

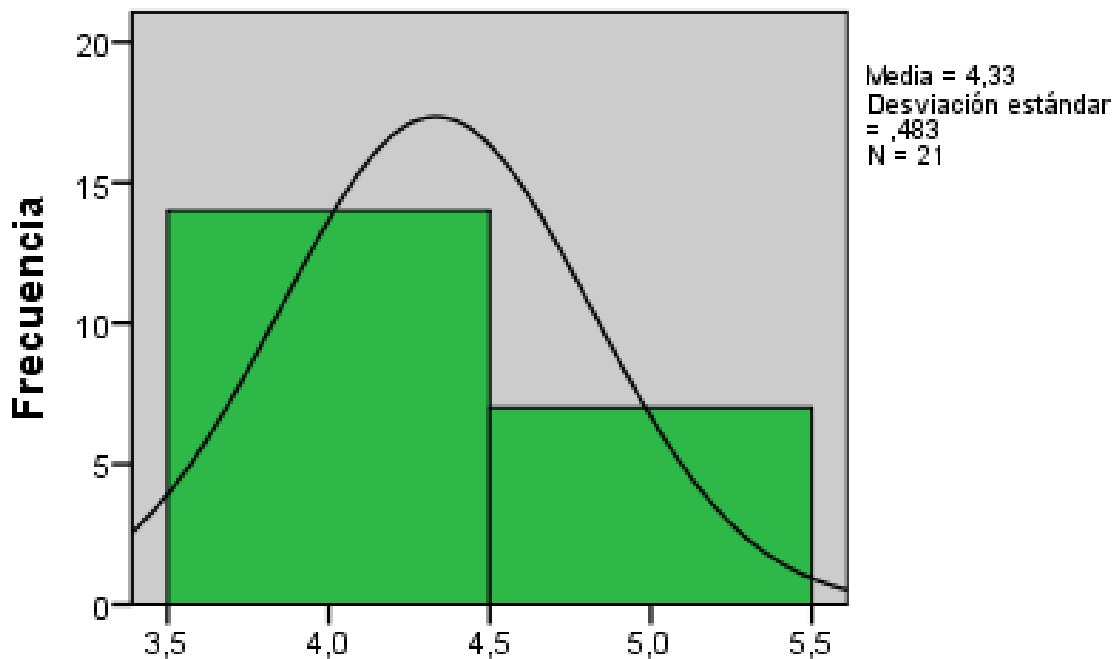


Figura 6. Equilibrio entre mujeres y hombres.

Los gerentes consideran que no hay un equilibrio en tres hombres y mujeres en el desempeño de las funciones municipales, aun se nota que las mujeres aún no se les da el espacio laboral suficiente en la entidad.

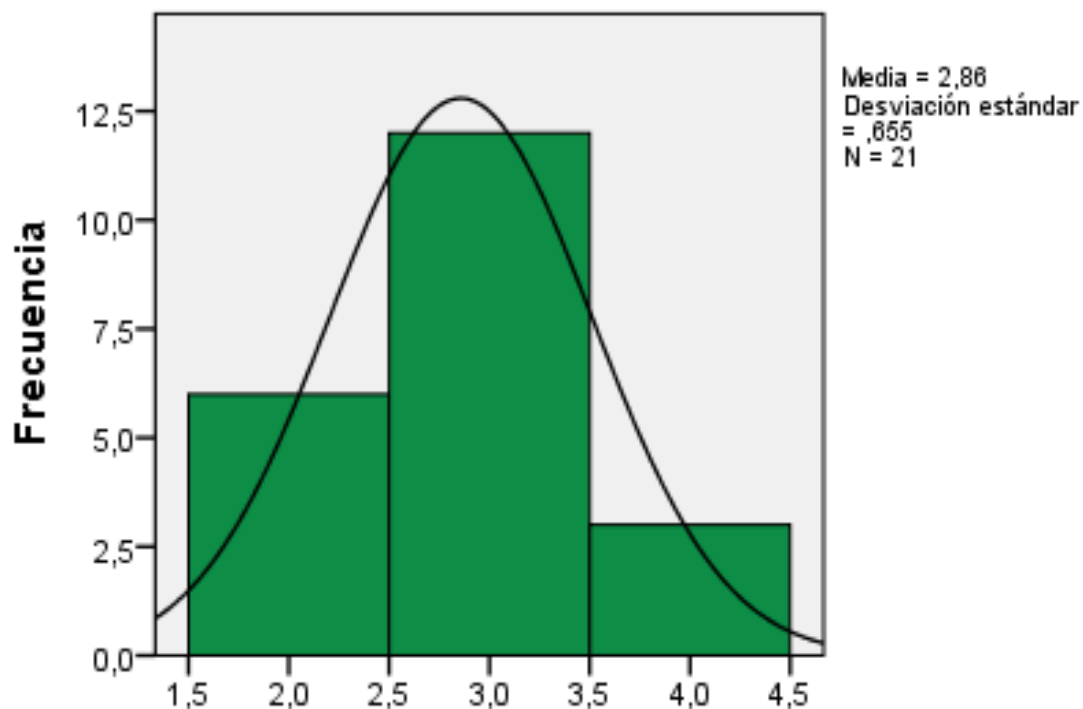


Figura 7. Nivel de Burocracia.

Los resultados indican que aún hay gerentes que consideran que la burocratización no es la mejor, un tratamiento adecuado del capital humano, mejorara la eficiencia en el manejo de los RRHH.

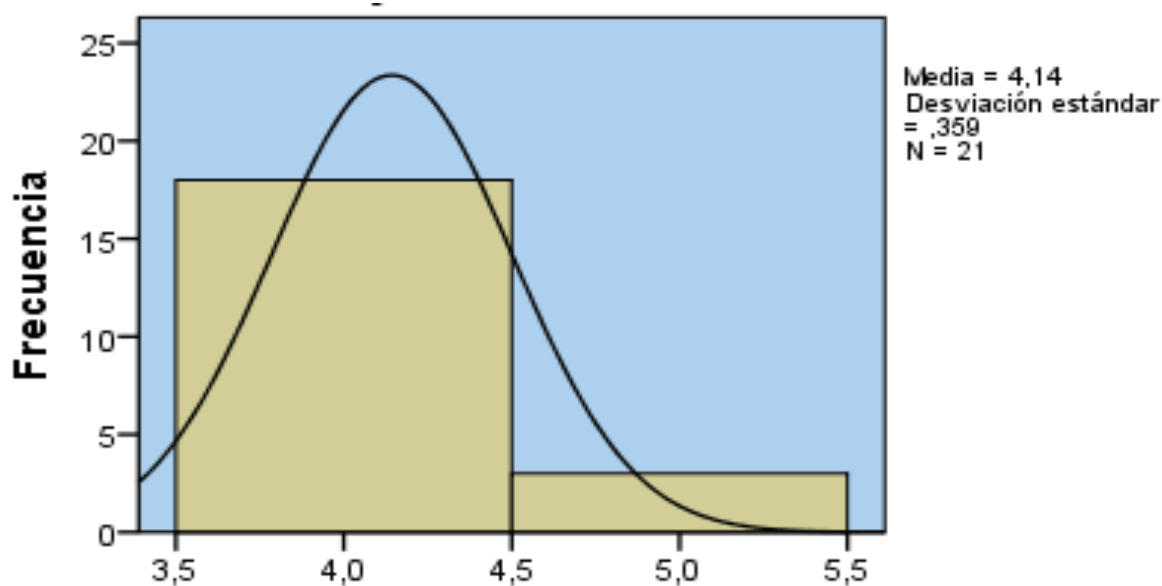


Figura 8. Equilibrio entre trabajadores y jóvenes veteranos.

Es importante la experiencia de los trabajadores veteranos para que los nuevos empleados se nutran de conocimientos tácitos, que les permita absorber conocimientos que permitirán un mejor desempeño laboral. Así mismo debe haber un manejo del conocimiento tácito adquirida para que al final de su ciclo laboral esa experiencia no se pierda sino se almacene adecuadamente.

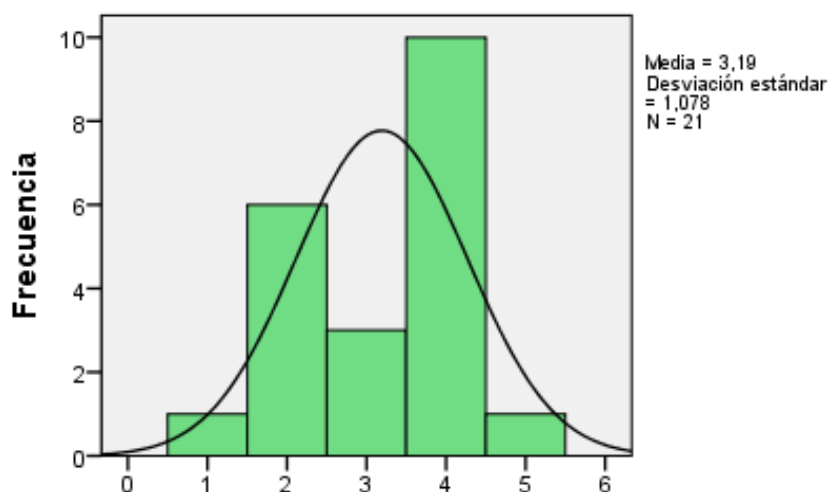


Figura 9. Equilibrio entre jefes y trabajadores.

La mitad de los gerentes consideran que los recursos humanos asignados no son los mas adecuados, las multiples responsabilidades les exigen contar con mas personal sobre todo calificado, algunos de ellos expresaban expresaban que este deficit afectaba en sus resultados.

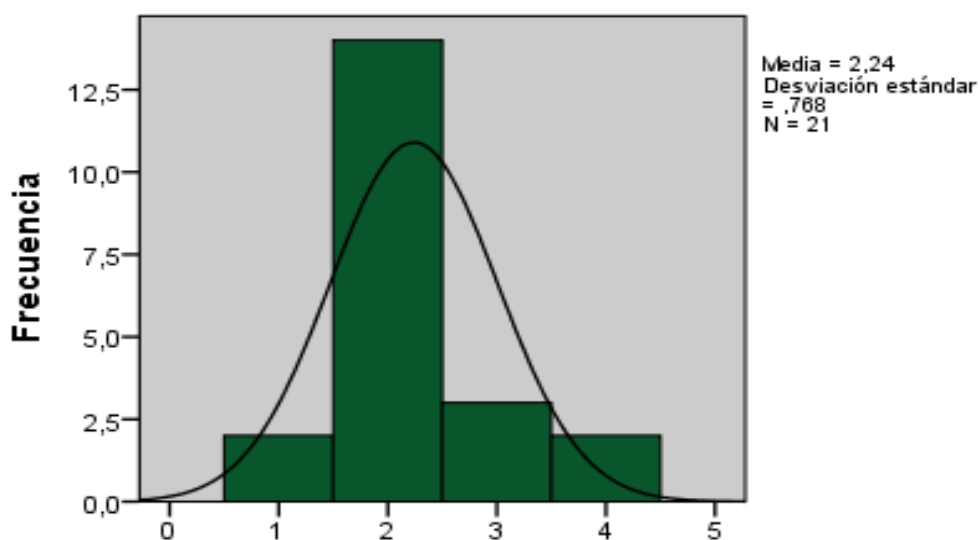


Figura 10. Unidad Organizada.

Más del 50 % de los gerentes consideran que su unidad está organizada correctamente, pero hay quienes consideran que aún falta mejorar. La organización de las diferencias gerenciales está limitada a los recursos mínimos necesarios que se les asigna.

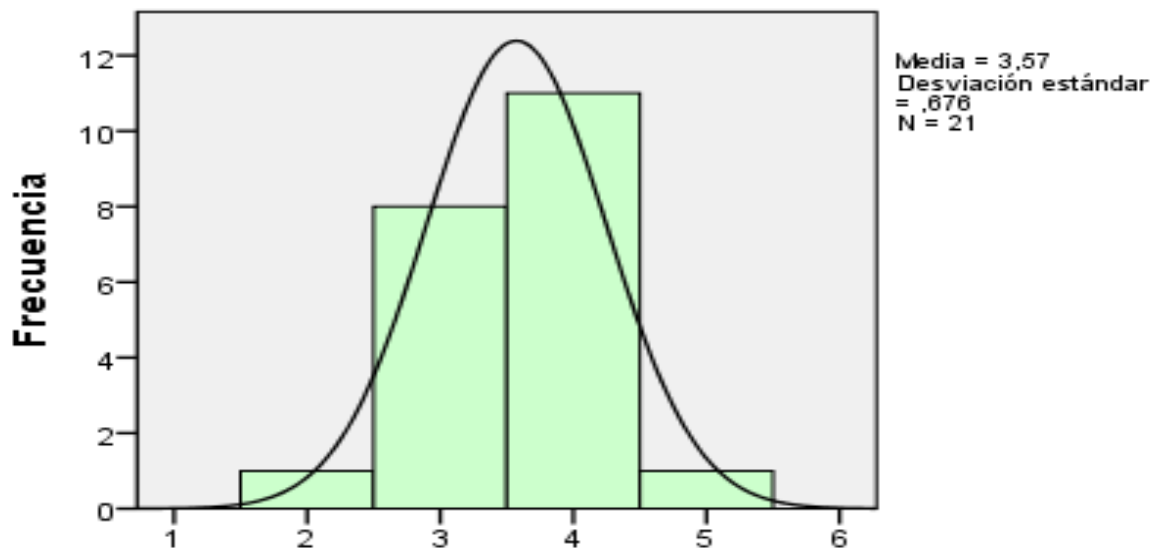


Figura 11. Tareas.

Los resultados indican que aun hay tareas por informatizar, los procesos administrativos podrian ser mas rapidos si se contara con softwares de procesamiento de datos que permitan almacenar informacion que muchas veces el usuario se ve en la necesidad de gastos innecesarios.

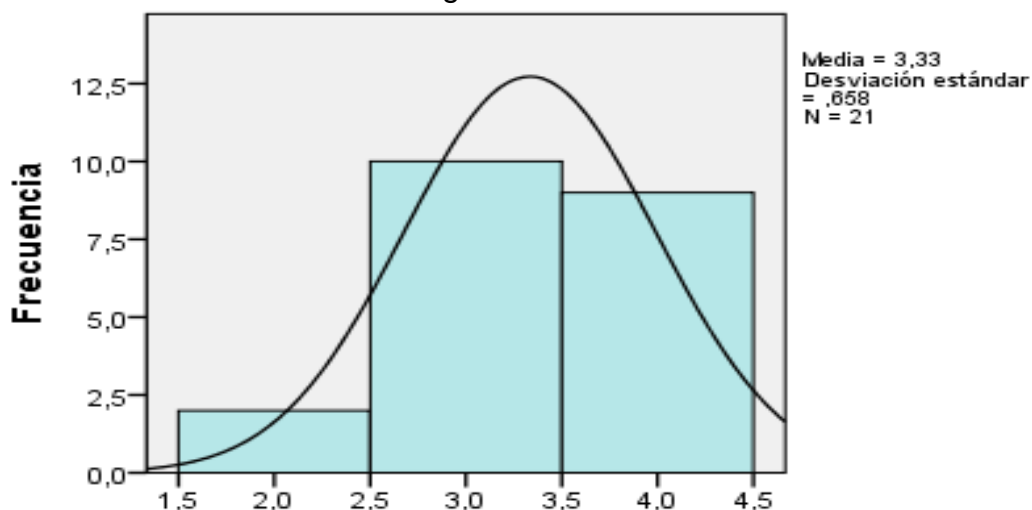


Figura 12. Utilización de la Intranet.

La investigación arroja que el uso de la intranet no es la más adecuada, no hay una interconexión entre las entidades gubernamentales centrales, ministerios y organismos descentralizados, que permitan articular mejor el servicio a la comunidad.

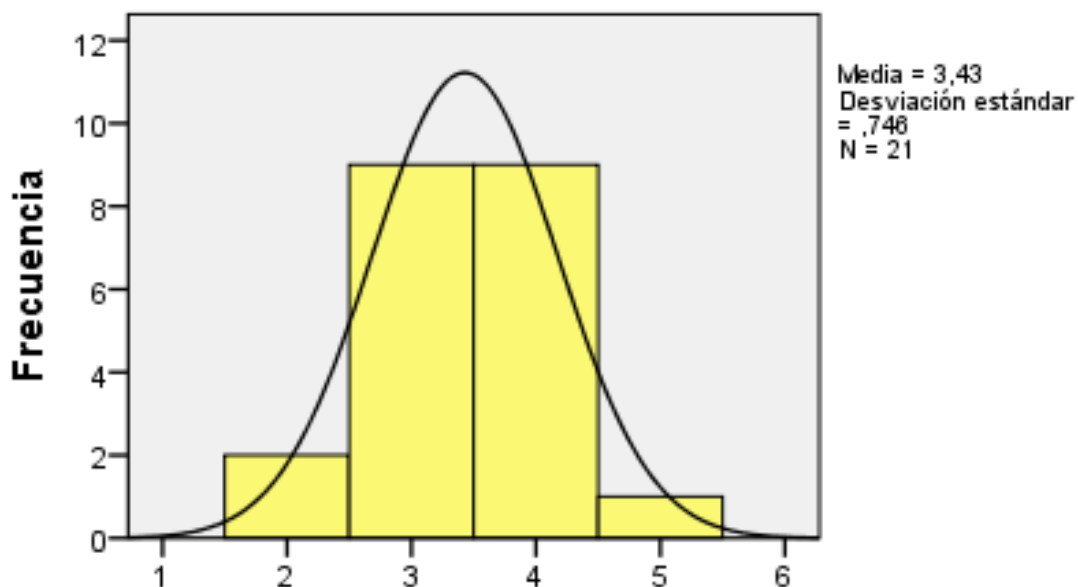


Figura 13. Servicio de la Intranet.

La internet según la información recabada se refleja en los indicadores en desacuerdo, por la lentitud con que opera, esto conlleva a pérdida de tiempo así como la caída de la señal, perjudica la atención al usuario.

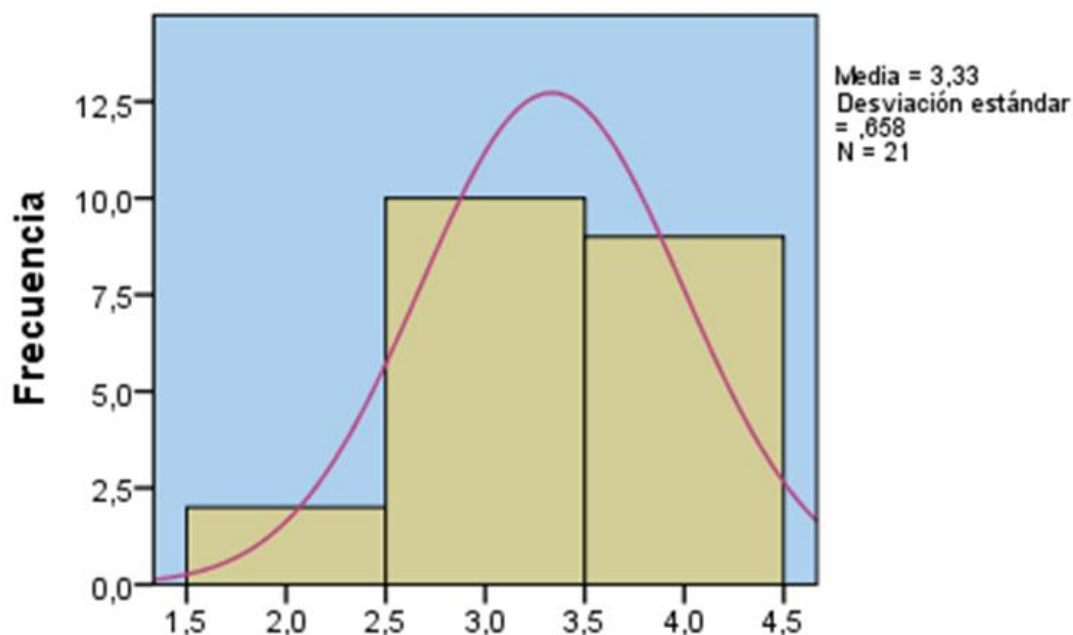


Figura 14. Capacidad para atraer a los ciudadanos.

Los ciudadanos si bien es cierto acuden al servicio brindado por la municipalidad, pero no hay un incentivo que los conduzca a articular y recurrir a la municipalidad, como a las bibliotecas municipales o curso culturales de capacitacion y musica.

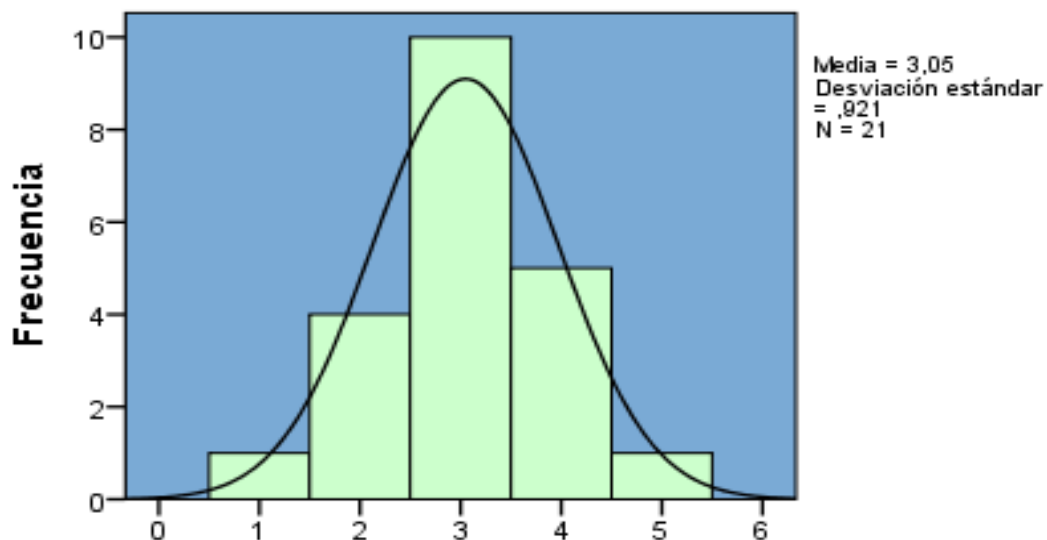


Figura 15. Servicio de Calidad.

Hay quienes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto nos lleva a determinar que no existe un monitoreo del servicio que se brinda.

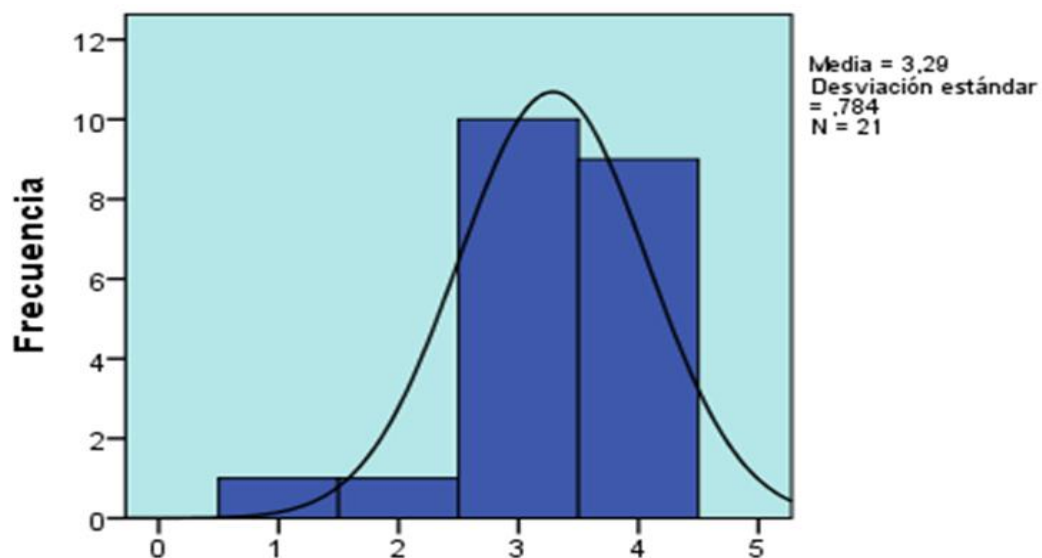


Figura 16. Satisfacción del usuario.

La encuesta nos indica que hay una insatisfacción del público por el servicio brindado, hay que trabajar más en detectar esta falla, solo se puede tener mejores resultados midiendo el impacto social y a través de encuestas de satisfacción o de rechazo, para que a partir de ello mejorar.

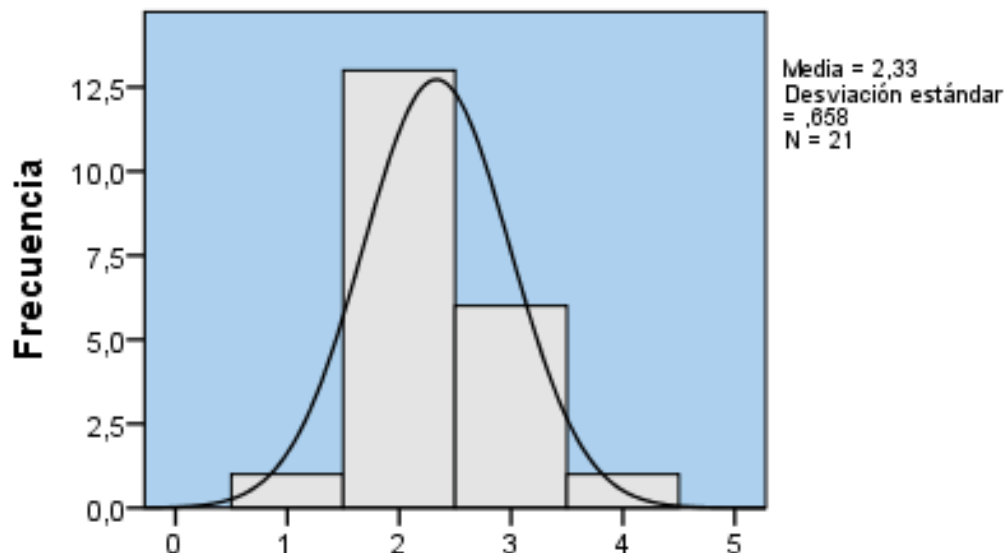


Figura 17. Actividades y eventos

Existe una aceptación, pero también los indicadores no muestran que pueden mejorar.

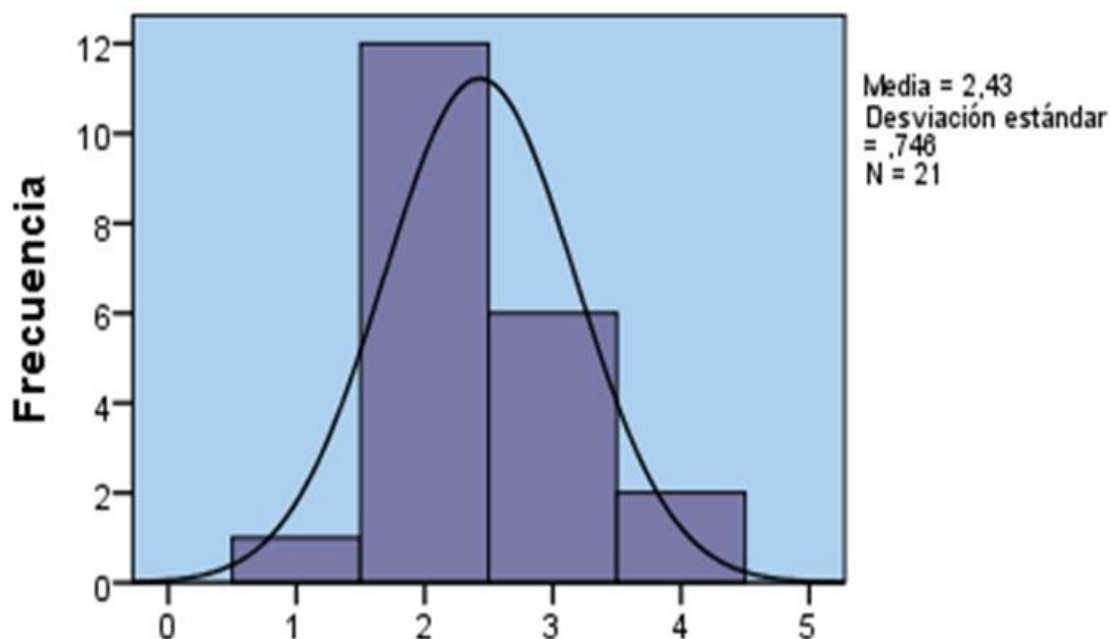


Figura 18. Servicios ofrecidos por la unidad.

Si bien es cierto que hay un uso frecuente de los servicios, estos pueden mejorar si la relación con la comunidad fuera más fluida y se trabajara según las necesidades que expresen los ciudadanos como el mejoramiento de los servicios públicos.

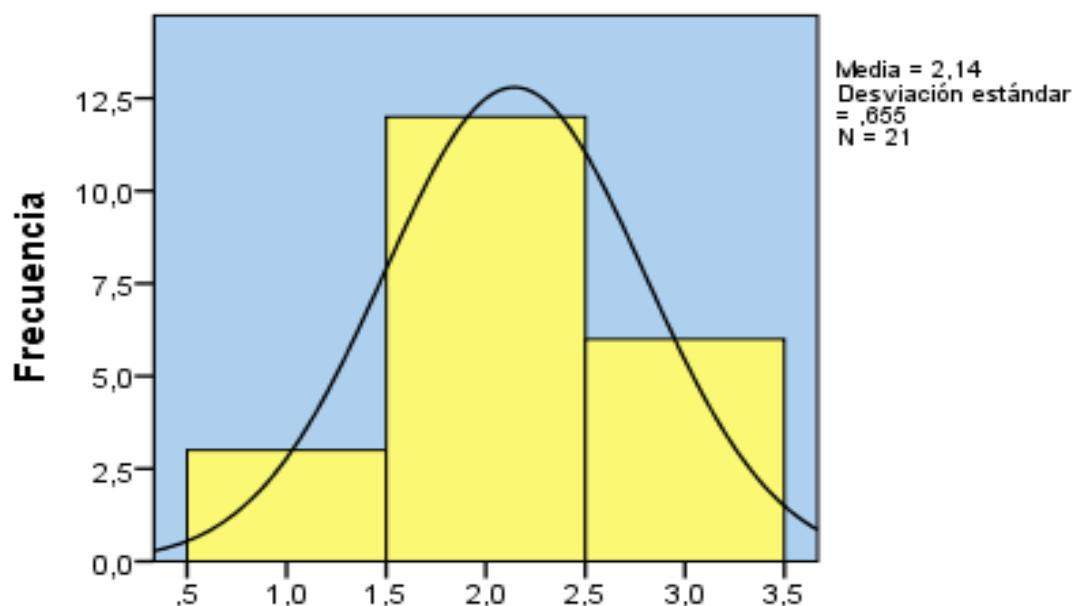


Figura 18. Índice de quejas de los usuarios.

Quejas por los usuarios. La información brindada por los usuarios no es canalizada adecuadamente, pues no existe una oficina de atención a las quejas del público usuario, estas deberían ser escuchadas para usarlas en el mejoramiento en la atención al público.

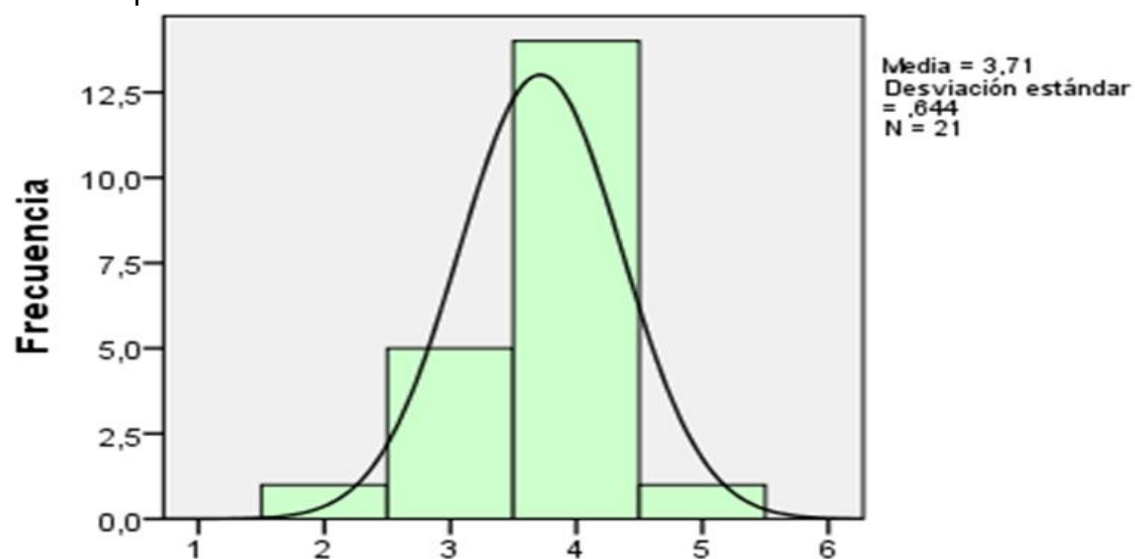


Figura 19. Métodos de aprendizajes.

Se nota un desinterés por la capacitación y el aprendizaje, desde los empleados subalternos hasta los gerentes, según información no existen partidas para capacitaciones.

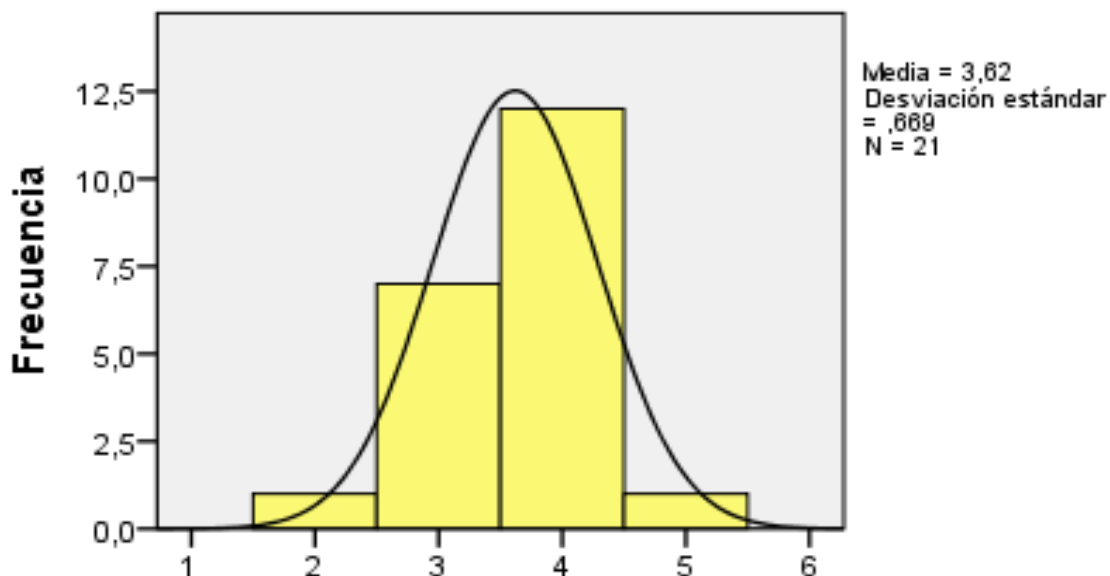


Figura 20. Formación de los trabajadores

Los cursos de capacitación deben ser orientados a la actualización y la capacitación de nuevas tecnologías y nuevos procesos, que constituyan un valor agregado en el manejo del capital intelectual, los indicadores muestran una falta de estos recursos teniendo en cuenta que el conocimiento redundante en la eficiencia.

3.5 Análisis de la Matriz de calor de los elementos del capital intelectual.

Análisis matriz N°3.5.1. Capital Humano público.

En la matriz de evaluación de resultados se ha obtenido el cuadro N° 1, donde se observa un 50 por ciento de factores crítico (rojo) donde se resalta que el personal que labora no está adecuadamente formado, por lo que muestra en rojo también el ítem que indica que no realizan bien su trabajo, refleja también el siguiente recuadro rojo, que la municipalidad no invierte en cursos de actualización y adecuación ya que por la renovación de personal y la falta de manejo del conocimiento explícito no lo capitalizan, muestran poca adaptabilidad a los cambios, así mismo el trabajo en equipo no se realiza adecuadamente. Por último, no se promociona y se premia

el desempeño laboral.

Análisis matriz N°3.5.2. Capital Estructural público.

Resultados de la matriz N°2, con un 70 por ciento de descalificación, no hay un equilibrio entre trabajadores jóvenes y veteranos predominan los mayores de edad. así mismo no todas las tareas que se desarrollan en la unidad no está informatizada, por lo tanto, en rojo también el uso de la intranet e internet no es la adecuada, no se difunden documentos que promuevan las buenas prácticas, no se atiende a los usuarios a tiempo y hora debida, la inversión en investigación no es significativa. lo mismo el gasto en innovación y actualización no es suficiente. la utilización de software y programas informáticos no es la adecuada indicadores que se muestran en rojo.

Interpretación matriz N°3.5.3. Capital Relacional.

La matriz N°3 no indica que la proyección social y relación con la comunidad no es la mejor también muestra un 50 por ciento de rojo, en el recuadro de la calidad en servicio, así mismo las actividades que se realizan no son significativas, no hay una mejor relación con las instituciones y con la ciudadanía en general. estos resultados se reflejan en la matriz de evaluación N04 donde las capacitaciones y actualización del personal no son las mejores.

MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO						TOTAL	PORCENTAJES%		
CUESTIONARIO							N	ALTA	MEDIA
CAPITAL HUMANO PUBLICO									
Existe un adecuado clima laboral	8	9	4			21	19.05	0	
El personal participa en actividades voluntarias o extralaborales	6	12	3			21	42.86	14.29	0
Los empleados generalmente actúan honestamente	9	8	3	1		21	57.14	14.29	4.76
Existe un sentimiento de pertenencia a la organización	3	7	11			21	38.10	52.38	0.00
Los empleados están comprometidos con la organización.	4	15	1		1	21	33.33	4.76	0.00
Existe un adecuado nivel de seguridad	4	13	3	1		21	71.43	14.29	4.76
Los empleados se encuentran satisfechos con la organización del servicio		8	11	2		21	61.90	52.38	9.52
La gerencia valora la creatividad y el desarrollo de iniciativas por parte del empleado		5	11	4	1	21	38.10	52.38	19.05
Los empleados están adecuadamente formados.		2	3	11	5	21	23.81	14.29	52.38
Los empleados realizan bien su trabajo.		7	11	3		21	9.52	52.38	14.29
La organización imparte suficientes cursos de capacitación.		10	11			21	33.33	52.38	0.00
Los cursos impartidos son adecuados y útiles para mejorar el trabajo.			2	15	4	21	47.62	9.52	71.43
Los empleados tienen la experiencia suficiente para desempeñar correctamente sus trabajos.	1	2	4	11	3	21	0.00	19.05	52.38
La organización se preocupa por mejorar la formación de los trabajadores.		2	11	8		21	9.52	52.38	38.10
Los métodos de aprendizaje son los adecuados.	1	3	6	10	1	21	9.52	28.57	47.62
Los empleados están preparados para adaptarse a los cambios y nuevas formas de trabajo.	1	1	5	13	1	21	14.29	23.81	61.90
La dirección facilita la flexibilidad y la adaptación a los cambios y nuevas formas de trabajo.	1	3	9	7	1	21	4.76	42.86	33.33
el trabajo en equipo es muy importante en mi unidad		7	8	6		21	14.29	38.10	28.57
Los empleados participan en la toma de decisiones.	2	9	5	4	1	21	33.33	23.81	19.05
Los empleados son responsables de sus decisiones.	3	11	3	2	2	21	42.86	14.29	9.52
En nuestra unidad las comunicaciones entre empleados y jefes son muy fluidas.	11	9		1		21	52.38	0.00	4.76
En nuestra unidad la comunicación entre los empleados es muy fluida.	11	9	1			21	42.86	4.76	0.00
Los directivos de mi unidad tienen en cuenta la opinión de los empleados.		2	11	8		21	42.86	52.38	38.10
la manera de dirigir el trabajo es la correcta.	4	9	3	5		21	9.52	14.29	23.81
En mi unidad se facilita y estimula la promoción.		6	5	7	1	21	42.86	23.81	33.33
	69	169	145	119	21	525	28.57	27.62	22.67

Figura 21. Matriz Capital Humano Publico.

CAPITAL ESTRUCTURAL PUBLICO									
Mi unidad esta organizada correctamente.	3	12	4	1	1	21	57.14	19.05	4.76
Existe un adecuado equilibrio entre entre trabajadores jovenes y veteranos.	3	5	8	4	1	21	23.81	38.10	19.05
Existe un adecuado equilibrio entre mujeres y hombres.	2	14	2	2	1	21	66.67	9.52	9.52
Existe un adecuado equilibrio entre jefes y trabajadores.	0	0	0	18	3	21	0.00	0.00	85.71
Las tareas estan lo suficientemente informatizadas.	0	0	0	14	7	21	0.00	0.00	66.67
la utilizacion de la intranet es la adecuada.	1	6	3	10	1	21	28.57	14.29	47.62
Existen buenas relaciones entre empleados y jefes.	0	1	8	11	1	21	4.76	38.10	52.38
Existen buenas relaciones entre los compaÑeros.	0	2	10	9	0	21	9.52	47.62	42.86
generalmente se alcanzan los objetivos propuestos.	2	8	4	6	1	21	38.10	19.05	28.57
Las actividades y tareas son complejas.	6	11	3	1	0	21	52.38	14.29	4.76
La organizacion promueve las buenas practicas.	2	17	2	0	0	21	80.95	9.52	0.00
La organizacion formaliza, documentos y difunde las buenas practicas.	2	3	15	1	0	21	14.29	71.43	4.76
Los empleados estandispuestos a formarse y a aprender.	0	0	3	16	2	21	0.00	14.29	76.19
La organizacion enseña de manera eficaz como trabajar adecuadamente.	2	12	5	1	1	21	57.14	23.81	4.76
La calidad del servicio es la adecuada.	1	9	4	7	0	21	42.86	19.05	33.33
A los usuarios del servicio se les atiende a tiempo y hora.	2	3	10	6	0	21	14.29	47.62	28.57
La inversion en investigacion y desarrollo es la adecuada.	0	5	9	7		21	23.81	42.86	33.33
La inversion en innovacion y mejora de los procesos y servicios es adecuada	1	6	8	5	1	21	28.57	38.10	23.81
la inversion en software y programas es la adecuada.	3	12	5	1	0	21	57.14	23.81	4.76
La inversion en equipos informaticos y hardware es la adecuada.	0	0	1	6	14	21	0.00	4.76	28.57
Los empleados estan satisfechos con el sistema informatico de la unidad.	0	2	3	15	1	21	9.52	14.29	71.43
Los empleados conocen y utilizan adecuadamente el sistema infromatico.	0	3	7	8	3	21	14.29	33.33	38.10
el sistema informatico es eficiente y facilita la prestacion.	0	1	6	12	2	21	4.76	28.57	57.14
	30	132	120	161	40	483	27.33	24.84	33.33

Figura 22. Matriz: Capital Estructural Publico.

CAPITAL RELACIONAL									
La unidad tiene una buena imagen.	1	1	15	3	1	21	4.76	71.43	14.29
Mi unidad ofrece a los usuarios servicios adicionales a los estrictamente obligatorios.	1	4	9	7	0	21	19.05	42.86	33.33
Mi unidad realiza actividades defensoras del medioambiente, de la cultura, etc.	1	7	2	8	3	21	33.33	9.52	38.10
la unidad tiene capacidad para atraer a los ciudadanos	1	5	10	5	0	21	23.81	47.62	23.81
Los chudadanos consideran que se da un servicio de calidad.	2	4	8	7	0	21	19.05	38.10	33.33
Las distintas actividades y eventos que realiza el servicio tienen exito.	4	5	7	5	0	21	23.81	33.33	23.81
Los servicios ofrecidos por la unidad son utilizados frecuentemente por los usuarios.	5	8	7	1	0	21	38.10	33.33	4.76
Las relaciones con los proveedores son adecuados.	5	11	3	2	0	21	52.38	14.29	9.52
Las relaciones con otras dependencias son adecuadas.	8	10	3	0	0	21	47.62	14.29	0.00
Las relaciones con otras entidades y agentes sociales son adecuadas.	7	7	6	1	0	21	33.33	28.57	4.76
	35	62	70	39	4	210	29.52	33.33	18.57

Figura 23. Matriz Capital Relacional.

LA GESTION GERENCIAL MUNICIPAL										
la misión y la visión de la municipalidad, se ven claramente reflejadas en las políticas y la estrategia	5	12	4	0	0	21	57.14	19.05	0.00	
la municipalidad planifica utilizando la información necesaria, lo que incluye las opiniones de	9	12	0	0	0	21	57.14	0.00	0.00	
las líneas estratégicas se despliegan en planes operacionales consistentes y viables que son co	11	10	0	0	0	21	47.62	0.00	0.00	
la municipalidad revisa y si es preciso cambia, la política y la estrategia en relación al servicio c	10	9	2	0	0	21	42.86	9.52	0.00	
la política de personal como la selección, la formación, el desarrollo, la retribución, la promoci	6	12	3	0	0	21	57.14	14.29	0.00	
se hace todo lo posible para que los trabajadores y acepten los valores y criterios de calidad d	8	11	2	0	0	21	52.38	9.52	0.00	
los trabajadores de la municipalidad encuentra canales para sugerir e implicarse en la incorpor	7	12	2	0	0	21	57.14	9.52	0.00	
se ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación en todos los sentidos, de tal mane	5	14	2	0	0	21	56.67	9.52	0.00	
se valoran y recompensan los esfuerzos que hacen los trabajadores y los equipos por incorpor	10	11	0	0	0	21	52.38	0.00	0.00	
la municipalidad tiene un enfoque sistemático para garantizar que la asignación y la utilizaci	6	15	0	0	0	21	71.43	0.00	0.00	
se gestionan en forma óptima los medios materiales, espacios, equipos, materiales, nuevas te	8	12	1	0	0	21	57.14	4.76	0.00	
las relaciones exteriores derivan, cuando es necesario, en alianzas con otras organizaciones, q	5	15	1	0	0	21	71.43	4.76	0.00	
se puede apreciar con claridad el compromiso personal para elevar la productividad de la mun	11	9	1	0	0	21	42.86	4.76	0.00	
la alta dirección asegura el buen funcionamiento de una estructura organizativa y un sistema	9	11	1	0	0	21	52.38	4.76	0.00	
las políticas de reconocimiento y valoración de los activos intangibles están bien definidas	8	11	2	0	0	21	52.38	9.52	33.33	
la ley servir a mejorado la empleabilidad en la entidad	1	5	6	7	2	21	23.81	28.57	9.52	
se aplican correctamente las políticas de conservación y protección del medio ambiente	4	5	10	2	0	21	23.81	47.62	28.57	
se implementan oportunamente las políticas de transparencia y acceso a la información	0	12	3	6	0	21	57.14	14.29	3.97	
	123	198	40	15	2	378	52.38	10.58	0.53	

Figura 24. Matriz Gerencia municipal.

IV. Discusión

El Capital intelectual tiene relevante importancia en la gestión gerencial de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, pero si no hay un adecuado plan del manejo administrativo en el que todos los gerentes contemplen un plan de monitoreo de los principales activos intelectuales y además del conocimiento de los principales conceptos que incluye el Capital intelectual por parte de todos los gerentes, los resultados en las encuestas demuestran que solo un tercio de ellos conoce, el concepto de Capital intelectual , pero por otro lado hay un manejo y tratamiento de sus elementos pero no están identificados y aislados y cuantificados, porque no hay un plan estratégico al respecto.

La Municipalidad hace los esfuerzos para mejorar año tras año los objetivos, pero dentro del plan anual no contempla una partida para investigación y desarrollo, así como el manejo del conocimiento intelectual tanto tácito como explícito, es el caso que por la salida e ingreso de personal que entran y salen de la entidad a laborar, la experiencia no es aprovechada adecuadamente no existe un plan de monitoreo; así mismo el elemento relacional adolece de muchas fallas al no contar con actividades de proyección social significativas, que permitan una interacción entre el ciudadano y la municipalidad en participación y el plan de fortalecimiento de la sociedad civil.

Aún falta entender que las relaciones con la comunidad y el fortalecimiento del dialogo y el acercamiento, así como la participación de la sociedad civil y del ciudadano del distrito de San Juan de Lurigancho son fundamentales para lograr el impacto social favorable que se espera.

V. Conclusiones.

- Primera:** La Municipalidad de san Juan de Lurigancho, no cuenta con un plan estratégico que vincule al capital intelectual en plan de desarrollo de sus RRHH, de su Estructura Organizativa, así mismo; con una estrategia de llegada a la comunidad con actividades que ayuden a fortalecer el dialogo y la búsqueda de soluciones en conjunto. El elemento relacional es fundamental hoy por hoy en toda gestión que se vincule al servicio al público.
- Segunda:** Se ha demostrado la relación significativa del capital intelectual con la municipalidad que la gestión y que la gerencial está involucrada en la búsqueda de mejores tecnologías informáticas y el personal idóneo, pero no es suficiente sino se capacita a todos los gerentes en temas de liderazgo y conceptos básicos del manejo de los intangibles que constituyen el capital intelectual, que en una entidad pública crea valor al mejorar la estructura organizacional pública para mejorar significativamente la eficiencia y el impacto social.
- Tercera:** Las mujeres siguen siendo minoría en las entidades del estado, es necesario precisar el predominio mayoritario de hombres en la gestión municipal pues solo el 20 por ciento de los gerentes son mujeres si queremos igualdad tenemos que involucrar más a las mujeres en las responsabilidades y equilibrar hombres y mujeres por igual en los cargos gerenciales de la municipalidad.
- Cuarta:** Las relaciones con la comunidad está limitada a actividades de publicidad y comunicación en medios de difusión masiva, no existe un equipo que articule las actividades de la municipalidad con la comunidad en temas de participación ciudadana y así mismo de imagen institucional ante una población con efervescente participación constituida por asociaciones vivas y que en su permanente relación conlleve también a la conservación del medio ambiente.

VI. Recomendaciones

Primera.

En la municipalidad de San Juan de Lurigancho , es necesario la implementación de un plan de identificación, y manejo del capital Intelectual, si bien es cierto hay algunos gerentes que conocen algunos conceptos, sin embargo los dos tercios de los gerentes no conocen ni tienen un plan de identificación y monitoreo de los activos intelectuales, que constituyen el Capital intelectual, por eso es necesario capacitar a través de cursos complementarios en estos temas que refuercen la implementación y mejora del Capital intelectual, que conllevara a lograr los objetivo del plan estratégico proyectado.

Segundo

La era de la globalización y la internet, nos reta a optimizar los mecanismos de comunicación de transmisión de experiencias y conocimientos, así como de valores que permitan crear una estructura organizativa que dinamice el logro de las metas, esta línea de acción marca la tenue diferencia entre los activos tangibles e intangibles, que se va diferenciando en función como la entidad se acerca a su límite del ejercicio, que finalmente por el fin de la entidad no es crear utilidad sino brindar el mayor impacto social que beneficie al público usuario.

Tercero

En la municipalidad de San Juan de Lurigancho, se puede observar que no se desarrolla investigación en que lo se refiere a la conservación almacenaje del conocimiento de la experiencia de los funcionarios y trabajadores que se retiran de la entidad, esta experiencia conlleva a un mejor desarrollo de habilidades para la atención y resultados del nuevo trabajador que se incorpora.

Cuarto

La estructura orgánica si bien es cierto presenta cierto orden jerárquico, no hay una sinergia entre empleados y jefes , una comunicación fluida que logre articular los planes de acuerdo a un consenso de ideas que ayuden al logro de los objetivos y así mismo dar soluciones integrales en temas de relaciones con la comunidad, con el medio ambiente y el mejoramiento de la imagen institucional, pues solo queda en manos de un comunicador social que al no contar con los conceptos del capital

relacional poco o nada puede hacer.

Quinto

Es necesario invertir y asignar un presupuesto que junto a un plan de acción que de por resultado el manejo, optimización e identificación del Capital intelectual en la municipalidad de San Juan de Lurigancho para lograr una institución acorde con los avances modernos que exige la globalización que permita estar al nivel que exige la ciudadanía.

VII. Referencias bibliográficas

- American Accounting Association (AAA). (2013). *13 de AECA* .
- Archivald, W. y Escobar, A. (2015). *Capital Intelectual y Gestion del Conocimiento en las Contralorias Territoriales*. Atlantico, Colombia.
- Armas, Y. (2015). *La Gestion del Conocimiento Potenciado por el Capital Intelectual*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Ecotec.
- Barón, I. (2013). *El Capital Intelectual en el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo*. Bogotá: Universidad de Colombia.
- Barón, M. (2013). *El Capital Intelectual en el Fondo Financiero deProyectos de Desarrollo*. Bogota: Universidad de Colombia.
- Binda, N. (2013). *Capital Intelectual, características del emprendedor e innovación*. Valencia - España: Universidad de Valencia.
- Carrion, L. y Robles, C. (2014). *Proceso de Conversion del Conocimiento Basado en el Modelo de la Espiral del Conocimiento*. Lima: Universidad La Catolica.
- Chavez, S. (2014). *Gestion del Conocimiento Tacito en el Instituto Nacional de Salud*. Lima.
- Correa, J. (2012). *Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya*. Guanajuato, México.
- Daniel, D. (2014). *La tesis como orientarse en su elaboración*. Prometeo.
- Euroforum y Empresa Consultora KPMG. (1998). *Modelo de Capital Intelectual (Medición para el análisis en materia de capital intelectual)*. Instituto Universitario Euroforum Escorial.
- Flores y Nava. (2014). *El Capital Estructural y Sus Componentes En Las Instituciones de Educación Superior. Una Exploración Conceptual*. Universidad Autónoma del Estado de México.

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill, Interamericana.
- Huallani, S. (2014). *Gestión del Conocimiento Tácito en el Instituto Nacional de Salud*. Lima: UNMSM.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Resolución Directoral N. 0 011-2013-EF/51.01, NIC SP 31*. Dirección General de Contabilidad Pública.
- Municipalidad de San Juan de Lurigancho. (2014). *Manual de Obligaciones y Funciones*. Lima, Peru.
- Statistical Package for the Social Sciences . (s.f.).
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2015). *Normas Internacionales de Información Financiera*. lima: El Peruano.
- Yanez, T. (2012). *Diseño de un Metodo para Diagnosticar el Capital Intelectual de una Region*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com.pe/search?q=ORGANIGRAMA+DE+LA+MUNI+SAN+JUAN+DE+LURIGANCHO>

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA TÍTULO: "El capital Intelectual y la Gestión gerencial de la municipalidad de San Juan de Lurigancho -2015". AUTOR: José William Castillo Núñez.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE 1: EL CAPITAL INTELECTUAL PUBLICO		
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación tiene el Capital Intelectual y la Gestión Gerencial de la municipalidad de San Juan de Lurigancho-2015?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación del Capital Intelectual y la Gestión Gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.	HIPOTESIS GENERAL Hi El Capital Intelectual se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015. Ho El Capital Humano público se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.	Capital Humano público.	-Valores -Actitud -Conocimientos -Aprendizaje -Competencias -Capacidades -Liderazgo.	2 al 28
PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. ¿Qué relación tiene el Capital Humano público y la Gestión Gerencial de la Municipalidad San Juan de Lurigancho-2015? 2. ¿Qué relación tiene el Capital estructural público y la Gestión Gerencial de la Municipalidad San Juan de Lurigancho-2015? 3. ¿Qué relación tiene el Capital relacional y la Gestión Gerencial de la Municipalidad San Juan de	OBJETIVOS ESPECIFICOS 1. Determinar la relación del Capital Humano público y la Gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. 2. Determinar la relación del Capital Estructural público y la Gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. 3. Determinar la relación del Capital relacional y la Gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.	HIPOTESIS ESPECIFICAS 1. Hi El Capital humano público se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015. Ho El Capital humano público no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015. 2. Hi El Capital estructural público se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015			

		<p>Ho El Capital estructural público no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.</p> <p>3.Hi El Capital Relacional se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015</p> <p>Ho El Capital relacional no se relaciona significativamente con la gestión Gerencial de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho en el año 2015.</p>	<p>Capital Relacional.</p>	<p>-Capital inter-institucional -Capital relacional público. -Otras Relaciones.</p>	<p>58 al 67</p>
VARIABLE 2: LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO.					
		Dimensiones	Indicadores	ítems	
		Plan Estratégico Institucional.	<p>. Visión Misión. -Objetivos. -Políticas. -Modernización de la gestión Pública.</p>	68 al 72	
		Pilares de la gestión Gerencial	<p>-Desarrollo concertado. -Gerencia municipal -Presupuesto participativo. -Estructura Orgánica.</p>	73 al 80	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA INFERENCIAL
<p>Esta investigación es de tipo descriptiva, porque analiza los componentes y características de un fenómeno (Hernández, 2014).</p> <p>Correlativa porque busca una relación entre dos o más variables y no experimental, porque se basa en un plan o estrategia y transversal.</p>	<p>La población está constituida por todos los gerentes que laboran en la municipalidad, la muestra es no probabilística es igual a la población.</p>	<p>INSTRUMENTO: VARIABLE 1. Cuestionario: "El Capital Intelectual público". Autor: Guillermo Sarmiento Zea, 2012. Adaptado: José William Castillo Núñez. Ámbito de Aplicación: Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Monitoreo: 2016.</p>	<p>Se utilizó el chi cuadrado de Pearson, para variables categóricas cualitativas, asintótica, para una muestra de 21.</p> $\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$ <p>Nivel de significación: Si p es menor que 0.05, entonces existe una relación.</p> <p>Alfa Cronbach: VI = 0,854.</p> <p>V2= 0,863.</p>

Anexo B. Carta de autorizacion



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

San Juan de Lurigancho, 1 de diciembre de 2016

CARTA N° 001 -2016-GM/MDSJL

Señor:

José William Castillo Nuñez
Estudiante Maestría en Gestión Pública
Universidad César Vallejo
Lima - Este

Presente.-

Asunto: Atención a Solicitud

Por medio del presente es grato dirigirme a Ud. en mi condición de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, para hacerle llegar mis saludos, al mismo tiempo para dar respuesta a su solicitud de fecha 2 de Diciembre del 2016.

Al respecto debo manifestarle a Ud., que en la presente gestión Municipal uno de sus principales objetivos es apoyar a la juventud y Profesionales en el tema educativo y otras actividades relacionadas con el desarrollo personal. Por lo que a partir de la recepción de la presente se le AUTORIZA para poder realizar las encuestas a diferentes trabajadores de la Institución Municipal, como información complementaria para la formulación de su tesis, como paso previo para la obtención de su Título de Maestro en la carrera que viene cursando.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO
[Firma]
BERBERTO SANCHEZ SANCHEZ
GERENTE MUNICIPAL

Municipalidad de San Juan de Lurigancho

Sede Central: Jr. Los Amautas 180 - Urb. Zárate | Central Telefónica: 458 0509 - Fax. 376 2666
www.munisjl.gob.pe

Anexo C. Solicitud de autorización

Lima, 25 de noviembre del 2016



Señor: Edilberto Sánchez Sánchez .

Gerente Municipal de la Municipalidad de san Juan de Lurigancho.

Presente.-

Yo, Jose William Castillo Núñez, con DNI# 17430095, estudiante de la Maestría en Gestión Publica, en La Universidad Privada Cesar Vallejo, con código# 7000897461 tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objetivo de solicitarle la debida autorización para la realización de encuesta a funcionarios de la municipalidad que ud. dirige, a fin de realizar la investigación de tesis titulada "El Capital Intelectual y las gerencias de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

La presente investigación estará bajo la supervisión de la Dra. Maritza Boy Barreto.

Consciente de su compromiso con la educación peruana, seguros estamos de poder contar con su receptividad para fortalecer los procesos de formación de los futuros profesionales en maestría de la nación.

Agradeciendo su apoyo y las orientaciones que tenga bien realizar, queda a sus órdenes.

Jose William Castillo Núñez

DNI# 17430095

Anexo D. Validación de Experto

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: *Alfonso Espinoza Torres*
Especialidad: *Metodología de la investigación*
Fecha:

II. OBSERVACIONES EN CUENTA A:

1. FORMA:

.....
.....
.....

2. CONTENIDO:

Se observa el contenido de la investigación.

3. ESTRUCTURA:

Se observa a la estructura del documento de la U.C.

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

el instrumento es apto.

Luego, de revisado el documento procede a su aprobación.

Si

Alfonso
10310537

Anexo E. Vista de datos prueba Alfa de Cronbach

alpha-final.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

13: Visible: 41 de 41 variables

	res	seg	cre	trab	cur	mej	exp	met	co	flu	opi	diri	esti	bur	equ	muj	jefe	tare	intri	inte	rela	pro	obj	pro	for	ens	cali	bie	serv	inve	inn	info	usu	pre	ima	enti	pro	var	var	var	var					
s...	ad	dad	s	ncia	s	n...	n	a	a...	io	s	t	es	...	os	eve	za	o	s	n	cor	tico	s	ion	es			
1	1	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	1	1									
2	1	3	4	2	5	5	4	3	4	4	3	3	2	3	5	4	4	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	2	5	5	4	3	5	4	2	2	1									
3	1	3	4	3	5	5	3	3	4	2	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	5	5	4	4	2	4	2	2	2									
4	1	2	4	2	5	4	3	4	3	2	2	2	3	2	4	5	2	4	3	4	2	2	3	2	2	3	4	3	4	5	4	4	3	4	2	1	2									
5	1	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	3	2	5	4	1	5	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	5	3	4	3	2	2	2										
6	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2										
7																																														
8																																														
9																																														
10																																														
11																																														
12																																														
13																																														
14																																														
15																																														
16																																														
17																																														
18																																														
19																																														
20																																														
21																																														

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: OFF

23:29

Anexo F. Vista de variable prueba Alfa de Cronbach.

Capital Intelectual público.

alpha-final.sav [Conjunto_de_datos.] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
24	internet	Numérico	8	0	la utilización de ... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
25	relaciones	Numérico	8	0	existen buenas ... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
26	procedimien...	Numérico	8	0	se utilizan frecua... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
27	objetivos	Numérico	8	0	generalmente s... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
28	promueve	Numérico	8	0	la organizacion ... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
29	formaliza	Numérico	8	0	la organizacion ... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
30	enseña	Numérico	8	0	la organizacion ... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
31	calidad	Numérico	8	0	la calidad del s... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
32	tiempo	Numérico	8	0	a los usuarios d... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
33	servicios	Numérico	8	0	los usuarios utili... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
34	inversion	Numérico	8	0	la inversion en i... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
35	innovacion	Numérico	8	0	la innovacion y ... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
36	informatico	Numérico	8	0	la inversion en ... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
37	usuarios	Numérico	8	0	los usuarios co... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
38	prestacion	Numérico	8	0	el sistema infor... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
39	imagen	Numérico	8	0	la unidad tiene ... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
40	entidades	Numérico	8	0	las relaciones c... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
41	proveedores	Numérico	8	0	las relaciones c... (1, completa...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada	
42											
43											
44											
45											
46											
47											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

23:26

Anexo G. Vista de variables prueba alfa de Cronbach.

Gestión gerencial municipal

gerenciaDATOS-ALPHA1.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

16: medioambiente Visible: 18 de 18 variables

	mision	planifi	lineas	revisa	politi...	posibl	trabaj	conse	recon	enfoq	gestio	relacio	apreci	direcci	intangi	servir	medi...	trans...	var	var
1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	3	2	3	4		
2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3		
3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	4	2	2	2		
4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1		
5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	2	3		
6	3	4	2	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	4	3	4	4		
7		
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: OFF

23:22

Anexo H. Vista de variables prueba alfa de Cronbach.

Capital Intelectual público.

gerenciaDATOS-ALPHA1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	mision	Número	8	0	la mision y la vi...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
2	planifica	Número	8	0	la municipalida...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
3	lineas	Número	8	0	las líneas estrat...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
4	revisa	Número	8	0	la municipalida...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
5	politica	Número	8	0	la política de p...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
6	posible	Número	8	0	se hace todo lo...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
7	trabajadores	Número	8	0	los trabajadores...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
8	conseguido	Número	8	0	se ha consegui...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
9	reconocen	Número	8	0	se valoran y rec...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
10	enfoque	Número	8	0	la municipalida...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
11	gestiona	Número	8	0	se gestionan en...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
12	relaciones	Número	8	0	las relaciones e...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
13	apreciar	Número	8	0	se puede apreci...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
14	direccion	Número	8	0	la alta direccion...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
15	intangibles	Número	8	0	las políticas de ...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
16	servir	Número	8	0	la ley servir a m...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
17	medioambie...	Número	8	0	se aplican corre...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
18	transparencia	Número	8	0	se implementan...	{1, completa...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: OFF

ESP 23:24

