

Universidad de Huánuco
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

TESIS

**INFLUENCIA DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE TOMAYKICHWA - HUÁNUCO, 2019.**

**Para optar el título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTA

Bach. RUFINO DURAND, Yurema Wendy

ASESOR

Dr. MARÍN CHÁVEZ, Octavio César

HUÁNUCO - PERÚ
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las 12:00 m. horas del día 24 del mes de mayo del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202- Local central – Sede Tingo María – Filial Leoncio Prado), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| Mtro. William Giovanni Linares Beraún | (Presidente) |
| Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez | (Secretaria) |
| Lic. Julio César Burillo Vela | (Vocal) |

Nombrados mediante la Resolución N° 612-2019-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "INFLUENCIA DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA-HUANUCO, 2019", presentada por el (la) Bachiller RUFINO DURAND, Yurema Wendy; para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (quince) y cualitativo de Bueno (Art. 45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 13:00 horas del día 24 del mes de mayo del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE



Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez
SECRETARIA



Lic. Julio César Burillo Vela
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres, por su valioso apoyo que me brindaron para culminar mi carrera profesional, y por su motivación constante que me ha permitido lograr mis objetivos como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

- A Dios todopoderoso por la sabiduría que nos da para seguir adelante en el logro de mis metas.
- A mis padres por su valioso apoyo que me brindaron durante mi carrera profesional.
- A los docentes de la Universidad de Huánuco, Filial de Leoncio Prado por sus experiencias y valiosos conocimientos impartidos.
- Al Dr. Octavio César Marín Chávez por su valioso asesoramiento durante el desarrollo de la tesis.
- A la Gerencia y a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Huánuco por el apoyo en facilitarme la información que ha permitido el desarrollo de la tesis.

ÍNDICE

| | |
|----------------------|------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| ÍNDICE | IV |
| RESUMEN | VI |
| ABSTRACT | VII |
| INTRODUCCIÓN..... | VIII |

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|---|----|
| 1.1. Descripción del problema | 9 |
| 1.2. Formulación del problema | 10 |
| 1.3. Objetivo general | 11 |
| 1.4. Objetivos específicos | 11 |
| 1.5. Justificación de la investigación..... | 11 |
| 1.6. Limitaciones de la investigación | 13 |
| 1.7. Viabilidad de la investigación | 13 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 15 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 21 |
| 2.3. Definiciones conceptuales..... | 39 |
| 2.4. Hipótesis | 40 |
| 2.5. Variables | 41 |
| 2.5.1. Variable independiente | 41 |
| 2.5.2. Variable dependiente..... | 41 |
| 2.6. Operacionalización de variables..... | 42 |

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

| | | |
|--------|---|----|
| 3.1. | Tipo de investigación..... | 43 |
| 3.1.1. | Enfoque..... | 43 |
| 3.1.2. | Alcance o nivel | 43 |
| 3.1.3. | Diseño..... | 44 |
| 3.2. | Población y muestra..... | 44 |
| 3.3. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 46 |
| 3.3.1. | Para la recolección de datos | 46 |
| 3.3.2. | Para la presentación de datos | 47 |
| 3.4. | Técnicas para el procesamiento y análisis de la información | 47 |

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

| | | |
|------|----------------------------------|----|
| 4.1. | Procesamiento de datos..... | 48 |
| 4.2. | Contrastación de hipótesis. | 71 |

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | | |
|------|---------------------------------------|----|
| 5.1. | Contrastación de los resultados | 73 |
| | CONCLUSIONES..... | 82 |
| | RECOMENDACIONES..... | 84 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 86 |
| | ANEXOS | 92 |

RESUMEN

El desarrollo de la investigación ha permitido determinar el grado de influencia del capital intelectual en la productividad laboral de la Municipal Distrital de Tomaykichwa, - Huánuco. La investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo y cualitativo a un nivel descriptivo y como técnicas se utilizaron: la encuesta, la entrevista y el análisis estadístico. El diseño fue el no experimental, transaccional y descriptivo, porque no se ha controlado, ni se ha manipulado la variable independiente. Con este diseño se observó el fenómeno tal como sucede en su contexto, para después ser analizado. Se utilizó un tipo de muestro no probabilístico e intencional, conformada por 23 trabajadores de la municipalidad en sus respectivas áreas funcionales. Para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta en base a un cuestionario de preguntas directamente vinculados con las variables, dimensiones e indicadores de la indagación, para luego haber sido procesados, interpretados, analizados, contrastados y discutidos, lo cual nos permitió demostrar la hipótesis de que el capital intelectual influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipal Distrital de Tomaykichwa, - Huánuco.

Palabras clave: Capital intelectual/productividad laboral/competencias.

ABSTRACT

The development of the investigation has allowed to determine the degree of influence of the intellectual capital in the labor productivity of the Municipal District of Tomaykichwa, - Huánuco. The research was framed in the quantitative and qualitative approach at a descriptive level and how techniques were used: the survey, the interview and the statistical analysis. The design was non-experimental, transectional and descriptive, because the independent variable has not been controlled or manipulated. With this design, the phenomenon was observed as it happens in its context, to be analyzed later. A non-probabilistic and intentional type of sampling was used, made up of 23 workers of the municipality in their respective functional areas. For the collection of information, the survey was used as a technique based on a questionnaire of questions directly related to the variables, dimensions and indicators of the investigation, and then processed, interpreted, analyzed, contrasted and discussed, which allowed us to demonstrate the hypothesis that intellectual capital has a significant influence on the labor productivity of the Municipal District of Tomaykichwa, - Huánuco.

Key words: Intellectual capital/labor productivity/competences.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “INFLUENCIA DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA-HUANUCO, 2019”, se basó en responder el problema general con la siguiente interrogante ¿De qué manera el capital intelectual influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa- Huánuco?

Las bases teóricas formuladas en la teoría administrativa de las variables en estudio nos permitió acercarnos a la realidad para poder obtener datos y poder contrastar la hipótesis, demostrándose que el estudio fue de tipo aplicado; con un enfoque cuantitativo- cualitativo; para lo cual se utilizaron como técnicas: la encuesta y entrevista y los instrumentos de la estadística descriptiva.

La investigación está estructurada por cinco capítulos: En el capítulo I se despliega el problema de la investigación, en donde se realiza la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, justificación limitaciones y la viabilidad de la investigación. En el capítulo II, se menciona el marco teórico, detallando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis, la variable dependiente e independiente y la Operacionalización de variables. En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, en el cual describe el tipo de investigación, el enfoque, alcance, diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el capítulo IV, se desarrollan los resultados. En el capítulo V, la discusión de resultados en donde se realiza la presentación y contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones arribadas en la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La globalización es uno de los retos más importantes para las organizaciones, ya que deben adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno que de alguna manera amenazan los niveles de competitividad y posicionamiento en los mercados internacionales, nacionales y locales, siendo esto un verdadero reto para las organizaciones de gestionar su capital intelectual, buscando tanto el incremento de la productividad, así como como la mejora y el aumento de la clase de vida profesional en los trabajadores.

Si bien es cierto que el siglo XXI se caracteriza por una transformación de la Sociedad Industrial a la Sociedad del Conocimiento, que está cambiando la gestión funcional en las organizaciones y en efecto del trabajo y de los perfiles de las competencias laborales.

Actualmente en el mundo moderno y con los cambios que se dan por la glabalización y por la intenacionalización de los mercados, el capital intelectual juega un papel muy principal, siendo este un activo intangible que está primando en las organizaciones, ya que con ello se obtiene óptimos resultados en términos de incremento de la productividad o rendimiento laboral en los trabajadores de cualquier organización, pese a que no se le da la debida importancia.

El capital intelectual en sus tres dimensiones: capital humano, capital estructural y relacional induce al logro de los objetivos y metas de una organización, sobre todo induce a elvar los niveles de productividad laboral en los trabajadores, por ello el problema radica en que las organizaciones, específicamente las municipalidades no pueden medir el capital intelectual, siendo este un activo intangible, lo que si se puede es determinar si estos activos mejoran con un adecuado gerenciamiento municipal, permitiendo otorgar valor a la

municipalidad. Es así que en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa actualmente no es posible que se genere valor, en la medida que falta desarrollar y gestionar el capital intelectual en el personal de las diferentes dependencias; para lo cual es necesario tener en cuenta las dimensiones, tales como: capital humano, capital estructural y el capital relacional. Respecto al capital humano, se puede decir que el personal de la municipalidad aun falta desarrollar sus capacidades, por el simple hecho que no se le está dando la debida importancia ya que es el factor fundamental de la municipalidad. Con respecto a la segunda dimensión, capital estructural, la municipalidad no cuenta con las condiciones adecuadas, como el equipamiento necesario que le permita generar valor institucional; por ultimo la relación que se da en las diferentes areas de la municipalidad es inadecuada.

En tal sentido, en la presente investigación, se trata de explicar de qué manera el capital intelectual con sus respectivas dimensiones influye en la productividad laboral de la Municipalidad de Tomaykichwa, así como brindar una propuesta de solución al problema en estudio

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el capital intelectual influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿De qué manera el capital humano influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019?

- ✓ ¿De qué manera el capital estructural influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019?
- ✓ ¿De qué manera el capital relacional influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital Tomaykichwa, 2019?

1.3. Objetivo general

Determinar de qué manera el capital intelectual influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019.

1.4. Objetivos específicos

- ✓ Determinar de qué manera el capital humano influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019.
- ✓ Determinar de qué manera el capital estructural influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019.
- ✓ Determinar de qué manera el capital relacional influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación práctica

La presente investigación se justifica porque ayudará a mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, promoviendo su participación, con una adecuada gestión dentro de la

municipalidad, la misma que permitirá el buen desenvolvimiento y rendimiento de los empleados en sus actividades cotidianas.

Su importancia también radica en que mediante el desarrollo de la investigación se conocerá la manera en que el capital intelectual es gestionado otorgando propuestas de solución al problema planteado, lo que permitirá mejorar las capacidades centrales y distintivas del personal de la municipalidad, y ello coadyuvará al mejor desempeño y rendimiento en sus labores.

1.5.2. Justificación Teórica

La investigación propuesta busca encontrar de qué manera el capital intelectual como un sistema compuesto por sus dimensiones permiten mejorar e incrementar la productividad laboral en la municipalidad.

La investigación permitió verificar diferentes enfoques teóricos que permitieron fundamentar los conceptos del capital intelectual y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

1.5.3. Justificación metodológica

La investigación servirá a futuros investigadores, teniendo en cuenta los resultados obtenidos del presente estudio, lo que permitirá explicar la validez de los instrumentos aplicados durante su desarrollo. Y además, si algún investigador quiere sistematizar un modelo o método de investigación propio para problemas de este tipo, la estructura usada en la presente investigación será un buen referente.

1.6. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación se tuvo como principal limitante el hermetismo y la poca predisposición de algunos trabajadores de la municipalidad en proporcionar la información referida a la investigación.

1.7. Viabilidad de la investigación

La investigación ha sido viable porque se ha contado con los recursos bibliográficos, humanos, económicos y tecnológicos.

- **Recursos bibliográficos**

Se ha contado con la bibliografía necesaria y de los medios electrónicos (internet) que ha permitido obtener información tanto a nivel nacional como internacional acerca del tema de investigación.

- **Recursos humanos**

La investigación fue viable porque se ha contado de suficientes recursos humanos como apoyo para la ejecución del estudio, tal es así se ha contado con el apoyo desinteresado de encuestadores, así como con el personal profesional especializado en el tema de investigación, lo cual ha sido de mucho interés.

- **Recursos económicos**

La investigación propuesta también ha sido viable desde el punto de vista económico, porque el alcance de la investigación no ha requerido de financiamiento significativo que limite el estudio de la problemática planteada.

- **Recursos tecnológicos**

Para facilitar el desarrollo del presente estudio, así como el procesamiento de la información a través de los instrumentos a

utilizar se contó con una computadora, impresora. Información electrónica, software (utilización del Excel).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes se detallan en internacional, nacional y local.

a. Antecedente Internacional

Seguí (2007) Título: “La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las Cooperativas de Crédito”. Universidad Politécnica de Valencia – España.

Conclusiones:

- ✓ El capital humano es el principal grupo de intangibles del capital intelectual de una cooperativa de crédito. Es por ello que haber centrado la atención del estudio en este elemento ha sido acertado en orden a su relevancia.
- ✓ La forma jurídica determina significativamente la estructura del capital humano de una cooperativa de crédito. Es más, como señala Vargas (2002), los principios cooperativos formarían parte del capital intelectual de este tipo de entidades, ya que determinan de forma crítica algunos de los recursos y de las capacidades de la organización. Por lo tanto, los principios cooperativos configuran de un modo singular sus intangibles. Específicamente en aquello relativo al capital humano, es el principio de educación, formación e información el que los moldea en un sentido determinado.

Fuentes S.M. (2012) Título: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de QUETZALTENANGO. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Conclusiones:

- ✓ La estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.
- ✓ Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es grato y la institución Judicial lo facilita el material y la infraestructura apropiada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.
- ✓ Los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Duarte, E. (2006) Título: "Motivación, Actitudes y Productividad en empleados del sector Maquilador del Noroeste de México". Universidad de Mexicali, Baja California. México.

Conclusiones:

- ✓ Este estudio confirma que la percepción de que el esfuerzo será recompensado, conduce a una actitud laboral positiva y estimulante para la persona, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- ✓ Este hallazgo es confirmado por Marchant (2006), quien señala que cuando una persona considera su trabajo como fuente de realización personal y percibe que se le brindan oportunidades para su desarrollo, mejora su desempeño.

b. Antecedente nacional

Chumbes S.M. (2013) Título: "El Capital Intelectual y la Gestión de Calidad del Personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, periodo 2013". Universidad Nacional de Huancavelica

Conclusiones:

- ✓ Existe relación entre el Capital Intelectual y la Gestión de Calidad del Personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, periodo 2013, se relacionan de forma positiva, intensidad de la influencia de correlación entre ambas variables es de 0,707 Correlación positiva media según la tabla de interpretación de los coeficientes de correlación - r "Pearson".
- ✓ Existe relación entre el Capital Humano y el Planeamiento de Calidad del Personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, periodo 2013, se relacionan de forma positiva, la intensidad de la influencia de correlación entre ambos componentes es de 0,526 Correlación positiva media según la tabla de interpretación de los coeficientes de correlación- r "Pearson".
- ✓ Existe relación entre el Capital Estructural y el Control de Calidad del Personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, periodo 2013, se relacionan de forma positiva, intensidad de la influencia de correlación entre ambos componentes es de 0,726, correlación positiva media según la tabla de interpretación de los coeficientes de correlación- r "Pearson".
- ✓ Existe relación entre el Capital Relacional y Mejoras en la Calidad del Personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, periodo 2013, se relacionan de forma positiva, intensidad de la influencia de correlación entre ambos

componentes es de 0,489 Correlación positiva débil según la tabla de interpretación de los coeficientes de correlación- r "Pearson".

Marcillo, N.G (2014) Título: "Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de MANABE". Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo

Conclusiones:

- ✓ Es posible proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano, dada la información obtenida de los servidores públicos de los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí. La evaluación realizada al talento humano de las instituciones, se establece que se le ha dado escasa atención y de manera tradicional, según los resultados de los investigados, es decir se ha dado poca importancia al talento humano. Entre uno de los mecanismos que se debe considerar es en forma sistemática, y no dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos, sin embargo, como una estrategia es importante que exista la información para realizar el trabajo así como la normativa correspondiente a los servidores públicos puesto que podrían darle un especial beneficio que contribuya a lograr los objetivos de la empresa, así mismo que los servidores conozcan los resultados de la evaluación del desempeño.
- ✓ No existe un plan de mejora en función del desempeño de los servidores, lo que impide su desarrollo y crecimiento; y en cuanto al ambiente laboral de las instituciones los encuestados indican que es bueno.
- ✓ No se identifican métodos y técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos a fin de que el personal se motive y se comprometa con la filosofía de la Institución.

- ✓ Las competencias laborales son una herramienta que permite mejorar la gestión del talento humano en las instituciones, ubicando a los servidores en los puestos correspondientes de acuerdo a su perfil, lo que no se cumple en las GAD del Sur de Manabí debido a la falta e implementación de un sistema de información

Antecedente local.

López A. (2018) **Título:** “La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado”. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María.

Conclusiones:

- ✓ La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,969, lo que indica que existe una correlación positiva muy alta, entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, permitiendo cumplir una buena gestión.
- ✓ Se estableció que el conocimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,902, lo que se contrasta que existe una correlación positiva muy alta, entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos.
- ✓ Se determinó que las habilidades de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,900, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre las habilidades y la calidad de servicios públicos.

- ✓ Se confirmó que las actitudes de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,792, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre las actitudes y la calidad de servicios públicos.

Cielo M.J. (2017) Título: "La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María". Universidad de Huánuco..

Conclusiones:

- ✓ La gestión del talento humano como variable de estudio influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, sede Tingo María. Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre las dimensiones consideradas, es decir, el desempeño laboral de los trabajadores está presente siempre y cuando la gestión del talento humano sea tomada en cuenta por la institución de manera adecuada, lo cual se logrará en los trabajadores de la institución un óptimo desempeño laboral y por ende se contribuirá a la eficacia organizacional.
- ✓ Los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, casi siempre son reconocidos y felicitados por el trabajo que realizan, lo cual refleja de manera significativa en el desempeño laboral. En cuanto a la remuneración percibida, la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo con la remuneración que perciben, por el cargo y trabajo que realizan. Así mismo la mayor parte de los encuestados, manifestaron que a veces llegan a los objetivos y metas planificadas por la institución. Con la gestión de conocimiento, referidas a las competencias y la capacidad de innovación, se determinó que la gran mayoría de los trabajadores si son capaces al realizar sus funciones en el área que labora. Además los procesos innovadores (mejores prestaciones, cambios

tecnológicos, etc.) que realiza la administración no permiten desarrollar nuevas formas de aprendizaje organizacional.

- ✓ Con el clima laboral, referido al medio ambiente laboral y nivel de satisfacción del personal. Respecto al medio ambiente laboral se determinó lo siguiente: primero que las condiciones ambientales que la institución brinda a sus trabajadores no es adecuada, mostrándose en ellos cierto malestar, reflejándose negativamente en su desempeño laboral, y segundo que las relaciones que se tienen con sus compañeros y su jefe es regular.
- ✓ Respecto al nivel de satisfacción del personal se determinó que la gran mayoría de los trabajadores califican con un nivel medio de satisfacción por pertenecer a la institución y por el trabajo que realizan en la institución.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capital Intelectual

Dumay (2013), sostiene que el capital intelectual demuestra una forma de gestionar el conocimiento como el recurso valioso de una organización; al distinto de activos físicos, activos de conocimiento, asimismo conocidos como capital intelectual, son demasiadas más complicadas de cuantificar.

Edvinsson y Malone (1997), el capital intelectual es la posesión de inteligencia, experiencia aplicada, tecnología organizacional, vínculo con los clientes y habilidades profesionales que dan un mérito competitivo en el mercado. El capital intelectual puede ser considerado como una nueva teoría. iniciando de las opiniones ejecutadas a la Teoría de Recursos y Capacidades entre las que se cita que ésta no facilita consejos útiles para los directivos, es decir, no establece los recursos que se deben acumular para conseguir una ventaja competitiva, sufre de problemas tautológicos, es ambigua respecto a su ámbito relevante y demasiado general

respecto a la cuestión de que diferentes configuraciones de recursos y capacidades consiguen un mismo propósito.

Del Canto (2011), remarca que la gerencia no se limita a la simple ejecución de acciones estratégicas, sino que debe ser más trascendente, y requiere adiestrarse para desarrollar sus habilidades y destrezas, vale decir su talento para que pueda ejecutar con eficiencia sus actividades para una mayor contribución al logro de los objetivos organizacionales; de igual manera su participación debe implicar la formulación de las estrategias utilizando su creatividad y la ejecución de estas a través de la constante innovación.

También resalta que el capital humano y la estrategia deben estar unidos sinérgicamente, puesto que están prácticamente integrados, son complementarios e indisolubles; además, debe haber una sinergia asertiva entre la alta gerencia y el área de gestión humana como responsable directa de formular y ejecutar los planes relacionados con la capacitación y diseñar las políticas de reclutamiento, selección, empleo y compensación que garanticen que la organización cuente con un capital humano de alto desempeño.

Petty y Guthrie (2000) afirman que el capital intelectual está formado por una parte estructural, compuesta por software, redes de distribución, etc.; y una parte humana que incluye los recursos humanos que pertenecen a la organización y los externos, dentro de los cuales se hallan los proveedores y clientes, sostienen que el concepto de capital intelectual es diferente al de activo intangible.

Así consideran que existen activos intangibles que no pueden formar parte del capital intelectual, como por ejemplo: la reputación de las empresas o la fidelidad de los clientes, las cuales aunque estos son consecuencia de la gestión del capital de la

empresa, según estos autores no pueden ser considerado como capital intelectual.

2.2.1.1. Capital humano

Las empresas que operan actualmente requieren de un tipo diferente de trabajador, con competencias, actitudes, y agilidad intelectual que le permitan un pensamiento crítico y sistémico dentro de un entorno tecnológico, lo cual hace, que una de las dimensiones, es considerada en los modelos de capital intelectual sea relativa al capital humano. Además, como consecuencia de su penetración en el resto de enfoques, este capital es un factor fundamental para la empresa, ya que la carencia de una adecuada cantidad humana, limitara de una manera negativa al resto de las actividades que crean valor (Edvinsson y Malone, 1999).

2.2.1.1.1. Aprendizaje continuo.

Se ha comprobado que la especialidad de la mano de obra ha sido en ciertos semblantes inadecuados debido al alejamiento que hay entre las oportunidades de capacitación y las exigencias y los requerimientos de mano de obra calificada; tal situación se atribuye a la falta de un marco de referencia que sirva para la instrumentación preciso de las acciones de instrucción. Esto significa que dichas acciones se han realizado en forma dispersa y sin que exista continuidad; seguramente no han sido la respuesta a las necesidades reales de nuestras empresas. (Villarreal, 2003: 84).

La instrucción individual en una organización es un desarrollo serio o inconsciente por lo cual los individuos obtienen nuevos conocimientos por medio de la transformación de la comunicación el cual puede variar ya sea en conductas, capacidad, habilidades, conductas e incluso las capacidades cognitivas (Ronquillo, 2006).

2.2.1.1.2. Innovación.

Es la aplicación del conocimiento para producir nuevo conocimiento o también se puede definir como la conversión de una idea nueva en un producto nuevo, servicio o método de producción. Una manera de ver la originalidad es descomponiéndola en tres escenarios, generación, mantenimiento y seguimiento de ideas.

- ✓ Generación de ideas. Una empresa depende ante todo del flujo de personas y la información entre la empresa y su ambiente.
- ✓ Generar ideas requiere de una percepción de la realidad: lo que es y lo que puede ser.
- ✓ Mantenimiento de ideas. Significa mantener vivas las ideas luego de que fueron elaboradas. Utilizar la retroalimentación es una parte esencial del mantenimiento. Ésta puede ser de gran ayuda al evaluar una idea.
- ✓ Seguimiento de ideas. Es necesario que los empresarios verifiquen que es lo que sucede con la operación de las ideas, para conocer

los resultados y tomar decisiones. (Villarreal, 2003: 84).

2.2.1.2. Capital Estructural

Edvinsson y Malone (1997), el capital estructural, está compuesto por "los equipos, sistemas, bases de información, estructurada, organizacional, patentes, marcas de fábrica y todo lo demás de la capacidad organizacional que sostiene la productividad de sus trabajadores —en otras palabras— todo lo que se queda en la oficina cuando los empleados se van a su casa. Es la infraestructura que integra capacita y sujeta el capital humano. Es el talento organizacional que incorpora los procedimientos físicos usados para transferir y almacenar el material intelectual. Incluye circunstancias tales como calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes de la compañía, bases de información patentadas, opiniones organizacionales y informes."

2.2.1.2.1. Estructura organizacional.

Chiavenato (2010) una estructura organizacional es eficaz cuando posibilita a las personas la obtención de los objetivos y es eficiente cuando se logran con recursos o costos mínimos.

La estructura organizacional cumple con tres funciones: Producir resultados, superar las diferencias individuales; es decir, hacer que las personas se acondicionan a las demandas que

les implantan a la organización y la última función es Ser medio para ejercer poder.

2.2.1.2.2. Sistemas de Información y comunicación

Peralta (2008), citado en Duany (2010), lo define como un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las de una empresa o comercial. poseyendo muy en cuenta el equipo computacional imprescindible para que el sistema informático pueda ejecutar y el recurso humano que interactúa con el método de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

El conjunto de tecnologías de la información y las comunicaciones apoyándose en las computadoras y en la comunicación; y que para su evaluación de este capital se tiene en cuenta como aspecto fundamental el gasto de inversión, que es un indicador que refleja la cantidad que los empresarios erogaron en la adquisición de computadoras y del software que le permitan a su personal optimizar los tiempos en el desempeño de sus actividades cotidianas, favoreciendo al incremento en la producción de la empresa, así como de los equipos de comunicación necesarios

2.2.1.2.3. Cultura organizacional:

Chiavenato (2010) determina la cultura organizacional un “sistema de convencimiento y valores divididos que se expalan dentro de una

organización o una subunidad y que guía y orienta la conducta de sus miembros”

Shein, E. (2004) afirma que la cultura organizacional está constituida por aquellas soluciones a los problemas internos y externos que han sido tratadas por un grupo y que ejercen para ilustrar a los nuevos individuos la vía correcta de notar, razonar y deplorar en vinculo a esos problemas. Tales soluciones vienen a ser suposiciones sobre la naturaleza de la realidad, de la verdad del tiempo, de la naturaleza humana, de la actividad humana, y de los vínculos entre los individuos. En toda entidad hay datos o patrones de valores y prácticas que han cambiado con el periodo. Esos valores compartidos determinan, en gran medida la visión que tienen los empleados de su propio mundo y la forma en que responden hacia él.

Según Robins, S. (2009) la cultura organizacional debe de ser bien definida, entendida y aceptada para que todos los colaboradores haciendo que trabajen bajos los mismos lineamientos y logrando iguales resultados. La cultura organizacional en pocas palabras es hacerle entender a los trabajadores la razón de ser de la organización y el significado del para que se realizan las cosas de determinada manera, “un sistema cultural reúne los aspectos expresivos y afectivos de la organización en un sistema colectivo de significados simbólicos: Los mitos, las ideologías y los valores.

La cultura organizacional tiene un reto importante dentro de las organizaciones y es concientizar a sus colaboradores de como es el funcionamiento de la organización a través de la cultura empresarial.

2.2.1.3. Capital relacional

Brooking (1999) determina a estos componentes activos de mercado y lo precisa como aquellos recursos que concede a la organización capacidad competitiva en virtud del latente que se aleja de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado.

El capital relacional puede ser definido como la habilidad de la empresa para interactuar positivamente con la comunidad empresarial y así estimular su potencial de creación de riqueza; dividido en dos, por un lado, el capital relacional de negocio y por otro, el capital relacional social. (Bueno, 2008).

Kaplan y Norton (1997), determina en su modelo de capital perspectiva del cliente y en ella se examinan cómo se crean para el usuario, como agrandar su petición, y porque esta paga por ello. Lo que pretenden es identificarlo y medirlo de forma explícita para de este modo poder gestionar mejor las propuestas de valor añadido que se obtendrán con os segmentos de clientes y mercados seleccionados

Camisión Zamosa (2000), la denomina capital social y la definen como el conjunto de conocimientos, cuyo proceso de acumulación se deriva de las relaciones con los clientes y proveedores y debe reflejar que en valor de las relaciones de la empresa con sus clientes influyen en los

miembros de la organización que establecen y mantienen dichas relaciones, por tanto en su gestión siempre habrá un factor de incertidumbre mayor la que tienen los activos pertenecientes al capital estructural.

2.2.1.3.1. Relaciones con los clientes y proveedores

Las vinculaciones de las empresas con sus compradores y proveedores son tácticas para alcanzar sus propósitos. Tales vínculos han de estar fundamentadas en tres pilares básicos: Seriedad, confianza y respeto, (se da por sentado la calidad de los productos y servicios), y han de estar fundamentadas en propuestas claras y ajustados a los reglamentos del mercado. La empresa, tiene que afianzarse a dialogar todos los aspectos de la vinculación, tanto con sus consumidores como sus proveedores para respaldar y confrontar dichas relaciones. La administración de relaciones con los proveedores es un planteamiento global concertado a la gestión de la interacción que las empresas tienen con las organizaciones que les suministran los bienes y servicios que emplean.

El propósito de la administración de relaciones con los proveedores (SRM, por sus siglas en inglés) es acelerar y hacer más eficaces los procesos entre la empresa y sus proveedores, del mismo modo que la gestión de relaciones con los clientes (CRM) está dirigida a acelerar y hacer más eficaces los procesos entre la empresa y sus consumidores.

Los vínculos con los consumidores y proveedores son las más estudiadas y relacionadas con el éxito posterior de la empresa. En primeramente de la vida de la empresa, incluso previamente a su puesta en marcha, las relaciones establecidas con clientes y proveedores pueden suponer un valor añadido a través de información clave y estratégica para el negocio (Brüderl y Preisendörfer, 1998; Jenssen y Greve, 2002; Greve y Salaff, 2003; Markman y Baron, 2003), citado por Hormiga E. et. ál, s.f.... además de la posibilidad de acceder a nuevos clientes y proveedores.

2.2.1.3.2. Relaciones interpersonales

Fernández (2003: 25), “desempeñar en un clima óptimo es sumamente considerable para los trabajadores, ya que un entorno saludable influye directamente en el desempeño que estos obtengan su comodidad emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de distintas formas. cuantiosas veces el clima laboral se hace inadmisibile para los trabajadores, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos cordiales de compañerismo que exceden las barreras del trabajo.

Pinilla (1972) determina; lo que menciona una vinculo benéfico laboral, comprendida como el vínculo que se instaura entre dos o más individuos en el clima laboral, es decir, sugiere

que los vínculos laborales son aquellas que se originan entre aquel que ofrece su fuerza de trabajo (ya sea física o mental) y aquel que ofrece el capital o los medios de producción para que la primer persona realice la tarea; en este entendimiento, explica que una de las particularidades más caracterizadas de los vínculos laborales es que suelen ser inestables en el sentido de que siempre en ellas hay alguien que tiene el poder de comenzarlas o terminarlas según su conveniencia.

Según Chiavenato (2010) las relaciones interpersonales se sustentan en el intercambio y comunicación de las personas en determinadas situaciones.

El mencionado autor las define como: aquellas que constituye un impulso de todo ser humano a interactuar, es decir, una persona al mantener contactos sociales en cualquier organización percibe al trabajo en forma agradable, ya que constantemente se integra a los equipos de trabajo, no sólo para alcanzar las metas individuales y grupales, sino también para relacionarse con el resto del personal.

2.2.1.3.3. Cooperación y Alianzas estratégica

Los acuerdos tácticos se muestran como un tipo muy moderno de intercambio relacional singularizado por su formalización en pactos cooperativos a largo plazo, donde hay un flujo de recursos y competencia desde los competidores a la alianza para la consecución de propósitos

tácticos comunes e individuales (Arenas y García, 2007)

2.2.2. La productividad laboral

Delgadillo (2003), las sociedades están constituidas por personas, quienes las elaboran intencionalmente para la adquisición de determinados propósitos o metas. Para obtenerlos, las personas se organizan como modo de modificación a fin de transformar unos medios o recursos en bienes o servicios, compartiendo unos fines o sistema de valores. Esta modificación de medios o recursos se realiza mediante el trabajo humano. asimismo, los individuos urgen de los organismos para complacer sus necesidades y los organismos requieren a las personas para desempeñar y obtener sus resultados. Asimismo, en la organización las personas tienen comportamientos individuales y grupales, con lo cual, obtienen rendimientos individuales y como una corporación.

García y Leal (2008) determinan la necesidad de asumir el concepto de “Factor Humano”, que muestran al individuo como actor, “que hace algo”, salvando el valor del individuo, ya que los recursos son medios regidos por las personas. En este orden, en lo sucesivo, al referirnos a las personas, lo haremos no cómo recursos o medios, sino como factor humano, ya que es a partir de las acciones de las personas que tiene lugar el manejo de recursos, el hecho productivo y la obtención de resultados. En resumen, es el factor humano quien le da sentido a la función empresarial.

2.2.2.1. Motivación laboral

Quijano (2,006) la motivación se describe a la energía y el esfuerzo puestos para complacer un propósito o meta. El empeño puesto en la adquisición del propósito dependerá de la magnitud y del periodo en que se manifiesten las exigencias en los individuos. Por su parte,

los empleados examinarán satisfacerlas, y, por otro lado, los administradores tendrán como propósito motivar a la gente impulsarlos a comportarse de la forma que las organizaciones quieran. asimismo, en el momento que una persona es triunfante, fomenta una fuerza que le impulsa a predominar, a hacer las cosas con excelencia, a ser el mejor en lo que hace, por el mero hecho de la satisfacción del logro y la realización.

Duarte. E. (2006), citado en Quijano (2006), una alta motivación y una actitud positiva ante el trabajo tienen efectos positivos en la productividad.

El estudio confirma que la percepción de que el esfuerzo será recompensado y reconocido, conduce a una actitud laboral positiva y estimulante para la persona, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Según Oluseyi y Hammed (2009), citado en Quijano (2006), sostienen que para aumentar la productividad en el trabajo, la gerencia requiere de estrategias que atiendan particularmente la motivación en el trabajo, la eficacia del liderazgo y la gestión del tiempo. Lo cual implica que la eficacia del liderazgo y la motivación en el trabajo son claves para mejorar la productividad de los empleados.

2.2.2.1.1. Incentivos laborales

Chiavenato (2009:30), “Las personas aguardan que se reconozca y recompense su desempeño”. Esto sirve de esfuerzo positivo para que ellas desarrollen su desempeño y para que se sientan entusiasmada con lo que realizan, por ende, la gestión del Talento humano se alarma

por ceder salarios, prestaciones e incentivos que evidencian el reconocimiento por un buen trabajo.

Frecuentemente, el reconocimiento brindado por las organizaciones al personal, según los indagadores de la motivación, crean condiciones indispensables que permitan dirigir a los trabajadores al resultado de altos niveles de rentabilidad, por consiguiente, en la medida que las estímulos son adecuadas y equitativas los logros del individuo tenderá a ser satisfactorios.

2.2.2.1.2. Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo engloban cualquier aspecto circunstancial en el cual se produce la actividad laboral, desde factores del entorno físico en el que se realiza hasta circunstancias temporales que se da. Son condiciones de trabajo todos aquellos factores que envuelven al trabajo, es decir se refiere el conjunto de las condiciones en las que una persona trabaja, incluyendo a instalaciones, ambiente físico, estrés y ruido, grados de seguridad, o peligro o similares (Eurofrond, 2012)

2.2.2.2. Competencias

García y Leal (2008), citado en Quijano (2006), el talento humano en la empresa fomenta la circulación del conocimiento, el emanar de las ideas y la complacencia del cliente. asimismo, la mayor parte del valor de la empresa se encuentra en su capital intelectual, y es imprescindible la actualización permanente de habilidades y entendimiento, la

formación y educación continua, así como la evaluación constante de las personas.

Caballero y Blanco (2007), citado en Quijano (2006), señalan al respecto que es imprescindible señalar aquellas competencias que doten al empleado de una mayor eficacia laboral. La primordial preocupación de la organización será la de aumentar las competencias tendentes a promover conductas que generan un desempeño victorioso en el puesto de trabajo, ya que la educación y la formación pueden contribuir a la mejora de la productividad y a una mayor participación de la fuerza laboral. El determinar cuáles son las competencias que una empresa necesita para alinear a los trabajadores con la estrategia, cual es la mejor forma de desarrollarlas, como se evalúan, son planteamientos que deben realizar y responder los líderes encargados de las organizaciones.

Los estudios revisados proporcionan evidencia de que la formación y entrenamiento impactan positivamente en la eficiencia de las empresas, al incrementar las competencias de las personas, con su consecuente impacto positivo en la productividad.

2.2.2.2.1. Capacitación laboral

La organización utiliza la preparación como una de los instrumentos usuales para integrar nuevos comportamientos y modificar hábitos. Por lo general, basándose en clases dictadas en el aula, a la manera escolar, aunque igualmente puede tomar otras apariencias, como la preparación en el lugar de trabajo o a distancia. Se trata de actividades proyectadas y

relativamente concretadas de preparación, que se elaboran en organizaciones para mejorar el desempeño del empleado que ocupa o ha sido seleccionado para ocupar algún puesto de trabajo.

La preparación en el trabajo es la formación y actualización permanente que proporcionan las empresas a sus trabajadores con base en los requerimientos descubiertos por nivel de ocupación. El propósito es la de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en el personal para mejorar su desempeño en la organización. El aprendizaje lo lleva a cabo un instructor o en su caso el supervisor del propio centro de trabajo y los resultados obtenidos se valoran con respecto al desempeño del trabajador en su actividad, así como en la productividad y calidad de la empresa.

(Implementación del proceso capacitador. Delegación federal del trabajo en del estado de Guanajuato).

2.2.2.2.2. Formación profesional del trabajador

La formación tiene como objetivo genérico la habilitación de los trabajadores para realizar tareas que requieren una mayor preparación a través de la actualización de conocimientos y habilidades relacionados con los cambios del entorno laboral que tienen. Los beneficios laborales derivados de la formación continua son evidentes, ya que se crea una fuerza laboral eficaz y competitiva y que además obtiene

numerosos beneficios personales en su desarrollo así como por parte de las empresas que lo promueven. La formación es una estrategia clave para mantener una ventaja competitiva, ya que evidencia, desarrolla y potencia las competencias de cada individuo del conjunto de RRHH que integran la organización. (Pineda, 2007).

Los sistemas de formación continua en el ámbito de los trabajadores emergen de la convergencia de las necesidades de las empresas por mantener o aumentar las competencias de sus trabajadores. En cambio por parte de las personas se trata de gestionar su formación, ya sea para mantener o mejorar las competencias que permiten conservar el puesto de trabajo, acceder a uno nuevo o promocionar en su trayectoria profesional como consumo de formación (Pineda, 2007).

2.2.2.2.3. Conocimiento

Según Núñez (2004), el conocimiento tiene un carácter individual y social; puede ser: personal, grupal y organizacional, ya que cada persona interpreta la información que percibe sobre la base de su experiencia pasada, influida por los grupos a los que perteneció y pertenece. También influyen los patrones de aceptación que forman la cultura de su organización y los valores sociales en los que ha transcurrido su vida.

2.2.2.3. Compromiso laboral

Diversos autores han señalado que la implicación en el trabajo, el compromiso organizacional y la identificación con la organización son conceptos psicológicos considerados como dimensiones de actitudes hacia el trabajo y tienen especial relevancia para la organización, ya que influyen en la conducta del individuo y en consecuencia afectan a la productividad y el desempeño de las organizaciones. La identificación con el trabajo tiene que ver con la identificación psicológica de la persona con su trabajo, o la importancia que le da la persona a su trabajo para su auto-imagen, es el grado en que la persona valora la actividad como importante (Robbins y Judge, 2009).

El compromiso es el grado de identificación e involucramiento que tienen los individuos con la organización. También podemos decir que son lazos o vínculos emocionales, afectivos y de lealtad que desarrollan las personas con la organización, que se manifiesta cuando las personas se identifican con la misma, o cuando hay congruencia entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales.

2.2.2.3.1. Compromiso afectivo (deseo)

Según Meyer y Allen (1991), citado en Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016), señalan que el compromiso afectivo describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización por lo que es aquella fuerza interna, que identifica a la persona con la organización, lo que, a su vez, impacta directamente la participación e involucramiento

impresionable que modelo éste para con su organización.

2.2.2.3.2. Compromiso normativo.

Morrow, citado en Peña, et al (2016), la obligación normativa es aquel que se refiere a ese sentimiento de exigencia que tiene la persona, para con la empresa, ya que, al mantenerse dentro de esta, es aquello que reflexiona perfecto; como una forma de fidelidad con la organización, sin importar cuánto pueda sentirse contento o en defecto descontento con su labor.

La credibilidad de la lealtad a la organización se localiza posiblemente por la aceptación de todos los beneficios que se derivan de la labor, en el sentido del deber de proporcionar correspondencia.

2.3. Definiciones conceptuales

✓ Capital Intelectual

El capital intelectual es el conjunto de capacidades, destrezas y conocimientos de las personas que generan valor ya sea para las comunidades científicas, las universidades, las organizaciones y la sociedad en general (Bueno, 2001).

✓ Productividad

La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir

mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (Hulten, 2000, p.40).

✓ **Competencia**

Conjunto de actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo” (Chilecalifica, 2005; pág. 7).

✓ **Estructura organizacional**

Según Chiavenato (2002) una estructura organizacional es eficaz cuando facilita a las personas la consecución de los objetivos y es eficiente cuando se consiguen con recursos o costos mínimos. Por lo tanto, la estructura organizacional cumple con tres funciones: Producir resultados, superar las diferencias individuales; es decir, hacer que las personas se adapten a las exigencias que les impone la organización y la última función es Ser medio para ejercer poder.

✓ **Aprendizaje**

Pérez A. (1988) lo define como “los procesos subjetivos de captación e incorporación, retención y utilización de la información que el individuo recibe en su intercambio continuo con el medio.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El capital intelectual influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- ✓ El capital humano influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019.
- ✓ El capital estructural influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019.
- ✓ El capital relacional influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019.

2.5. Variables

2.5.1. Variable Independiente: Capital intelectual

2.5.2. Variable dependiente: Productividad laboral.

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 02

Operacionalización de variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO |
|---|---------------------|--|---|
| VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPITAL INTELECTUAL | CAPITAL HUMANO | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprendizaje continuo ✓ Innovación | Entrevista Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad. |
| | CAPITAL ESTRUCTURAL | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura organizativa ✓ Sistema de Información y Comunicación. ✓ Cultura organizacional | |
| | CAPITAL RELACIONAL | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación con los clientes y proveedores. ✓ Relaciones interpersonales ✓ Cooperación y Alianzas estratégica | |
| VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD LABORAL | MOTIVACIÓN LABORAL | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incentivos laborales ✓ Condiciones en el trabajo | Cuestionario dirigidos a los trabajadores de la Municipalidad |
| | COMPETENCIAS | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación ✓ Formación profesional del personal. ✓ Nivel de conocimiento | |
| | COMPROMISO LABORAL | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grado de compromiso afectivo ✓ Grado de compromiso normativo | |

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Enfoque

La investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo. Mediante el enfoque cualitativo se ha puesto en claro las características de cómo se ha desarrollado la investigación, así también se ha analizado las cualidades de los trabajadores, el ambiente en el que se desenvuelven y el nivel de satisfacción de sus necesidades. Además, nos ha permitido analizar y estudiar el problema en el lugar en donde se da el mismo; su proceso, a fin de establecer en qué momento se producen falencias, así como también proponer una solución que contribuya al cambio de actitudes y aptitudes en todos los integrantes de la organización. Mediante el enfoque cuantitativo se ha combinado datos cuantitativos, de muestras estadísticas y se ha establecido conclusiones que se han generalizado con la información obtenida.

3.1.2. Alcance o nivel

Hernández (2010) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Y la correlación; su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular”. (p.344).

La investigación se desarrolló bajo un nivel descriptivo-correlacional. Con el nivel descriptivo nos permitió describir el problema en toda su dimensión, tiempo y espacio; así como describir los diversos aspectos que inciden en la productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Con el nivel correlacional nos permitió determinar el grado de asociación de la variable independiente (gestión del capital intelectual) con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

3.1.3. Diseño

En cuanto al diseño de investigación ha sido el no experimental, y a su vez transversal porque la información se ha recogido en un único momento.

Para Kerlinger y Lee (2002) “la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables”. (p. 504).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Fidias (2012), “la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”. (p. 81)

La presente investigación la población está conformada por el número total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa– 2019, los cuales equivalen a 23 trabajadores en las diferentes áreas administrativas de la municipalidad.

Tabla 03: Población

| Áreas | Nº |
|---|-----------|
| Gerencia de Desarrollo | 01 |
| Jefatura de Personal | 01 |
| Secretaría General | 01 |
| Oficina de Registro Civil | 02 |
| Oficina de Rentas | 02 |
| Mesa de Partes | 01 |
| Presupuesto y Contabilidad | 02 |
| Imagen Institucional | 01 |
| Tesorería | 01 |
| Almacén | 01 |
| Abastecimiento | 02 |
| Infraestructura | 01 |
| Medio Ambiente | 01 |
| Demuna /Defensa Civil/Seguridad Ciudadana | 01 |
| Mantenimiento | 01 |
| SANASA | 01 |
| ATM | 01 |
| Choferes | 02 |
| TOTAL | 23 |

Fuente: Municipalidad Distrital de Tomaykichwa– 2019

3.2.2. Muestra

Para Fidias (2012, p. 83) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

Hernández citado en Castro (2003, p.69), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra", lo que permite inferir, que si se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral.

Para la presente investigación la muestra ha sido la misma que la población (23 trabajadores) por ser una cantidad pequeña y se ha podido acceder a ella sin restricciones. El tipo de muestreo ha sido el no probabilístico porque la muestra ha sido tomada de acuerdo a juicios del investigador.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Para la recolección de datos

- ✓ **Técnicas:** Las técnicas que se aplicarán para recolectar los datos de la presente investigación han sido la encuesta y la entrevista.

Encuesta:

Cea'ancona (1998) define la encuesta como; "la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado, diseñado al efecto. (p.31).

En tal sentido en la presente investigación, ésta técnica se utilizó mediante un cuestionario especialmente estructurado y directo a todas las personas seleccionadas en el diseño de la muestra, con la finalidad de valorar el capital intelectual y la productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa– 2019.

Entrevista: Esta técnica se aplicó a la gerencia de la municipalidad con el propósito de conocer la opinión sobre las variables en estudio: capital intelectual y productividad laboral

- ✓ **Instrumento:** El instrumento que se aplicó para recolectar los datos de la presente investigación ha sido el cuestionario.

3.3.2. Para la presentación de datos

Los datos obtenidos fueron presentados mediante tablas numerados cronológicamente con sus respectivas figuras para su mejor explicación.

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo el uso de la estadística descriptiva y para la tabulación de los datos se ha tenido como soporte el programa Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

4.1.1. Aplicación de las encuestas

a) Capital intelectual

a.1. Capital humano

Aprendizaje continuo (*indicador 1*)

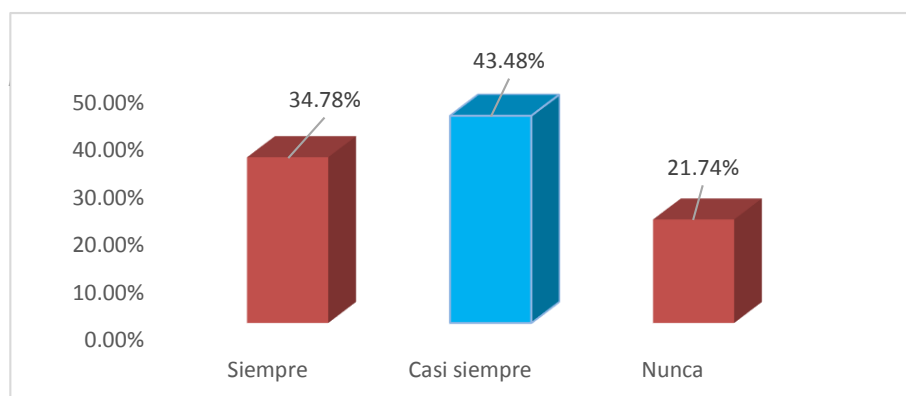
Tabla 04

Valoración del nivel de aprendizaje

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|---------------|
| Siempre | 8 | 34.78 |
| Casi siempre | 10 | 43.48 |
| Nunca | 5 | 21.74 |
| Total | 23 | 100.00 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco

Figura 1.
Valoración del nivel de aprendizaje continuo



Fuente: Tabla 4

Análisis e interpretación

El 34.78% respondieron que su nivel de aprendizaje siempre es valorado en el área donde desempeña; el 43.48% respondieron casi siempre y el 21.74% respondieron que nunca su nivel de aprendizaje son valorados.

Tabla 05

Promoción por el nivel de aprendizaje

| Calificativo | Cantidad | % |
|---------------------|-----------------|---------------|
| Siempre | 5 | 21.74 |
| Casi siempre | 10 | 43.48 |
| Nunca | 8 | 34.78 |
| Total | 23 | 100.00 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco

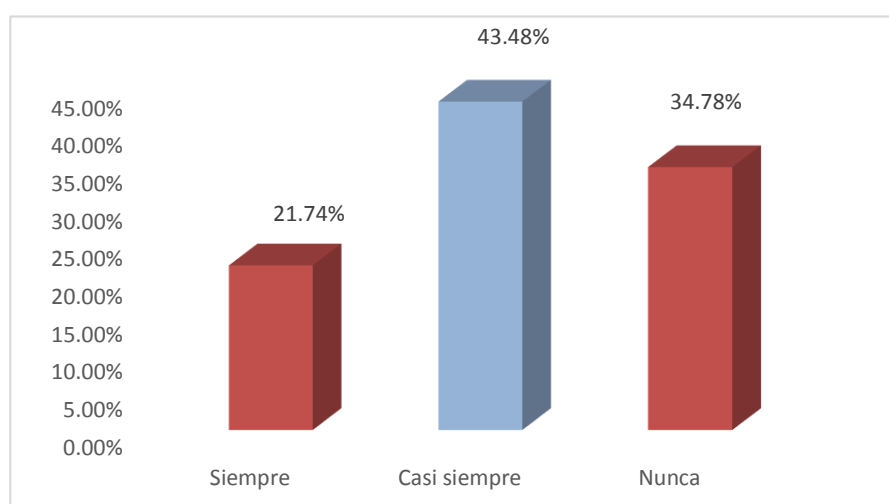


Figura 02. Promoción por el nivel de aprendizaje
Fuente: Tabla 05

Análisis e interpretación

En la tabla 05 y figura 02 se observa que el 21.74% de los trabajadores respondieron que siempre son promovidos por su nivel de aprendizaje en el área que se desempeña; el 43.48% respondieron que casi siempre son promovidos y el 34.78% respondieron que nunca son promovidos.

Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores encuestados son promovidos por su nivel de aprendizaje en el área que laboran.

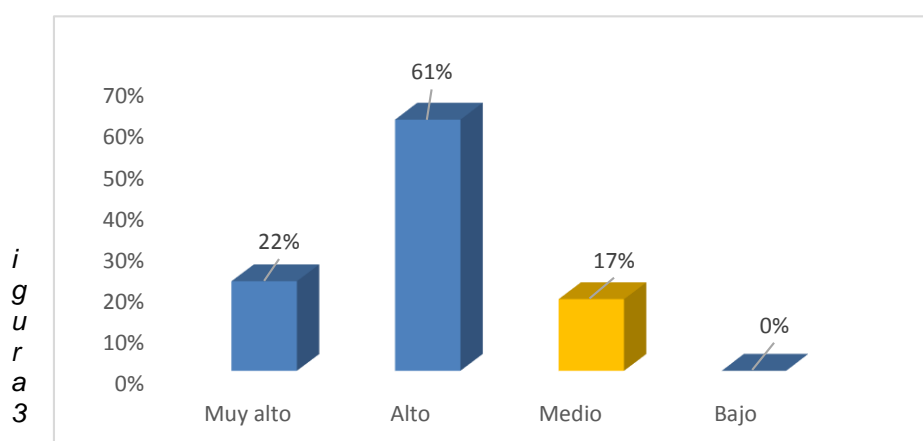
Innovación (indicador 2)

Tabla 06

Nivel de creatividad del trabajador

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Muy alto | 5 | 22 |
| Alto | 14 | 61 |
| Medio | 4 | 17 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco



Nivel de creatividad del trabajador

Fuente: Tabla 6

Análisis e interpretación

En la tabla 6 y figura 3 se muestra la calificación que dieron los trabajadores sobre su nivel de creatividad para realizar algo novedoso en el área donde labora. Observándose que el 22% de los trabajadores calificaron de muy alto su nivel de creatividad; el 61% de alto, el 17% de medio su nivel de creatividad y ninguno de los trabajadores respondieron que su nivel de creatividad sea bajo, lo que demuestra que ellos por la misma experiencia y conocimientos que poseen de su labor se consideran innovadores con cierto grado de creatividad.

a.2. Capital estructural

Estructura organizativa (indicador 1)

Tabla 7

Calificación de la estructura orgánica de la municipalidad

| Calificativo | Cantidad | % |
|---------------------|-----------------|------------|
| Muy buena | 2 | 9 |
| Buena | 7 | 30 |
| Regular | 10 | 43 |
| Mala | 4 | 17 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.

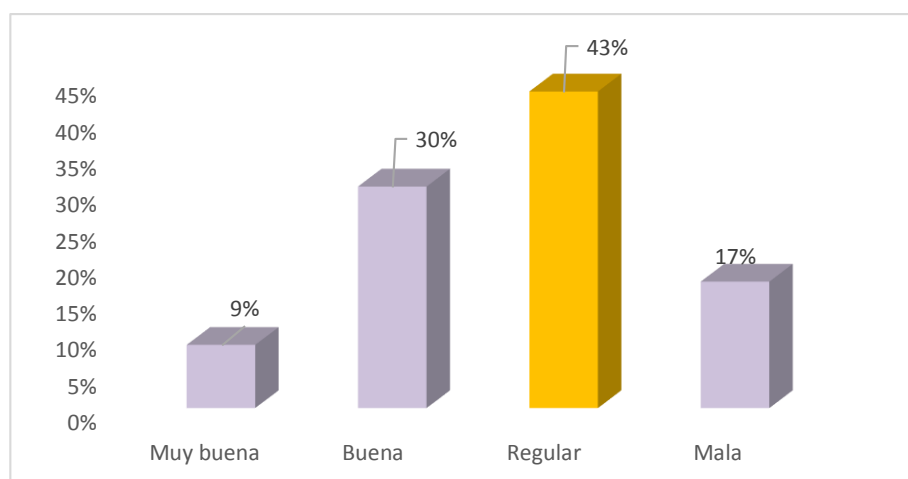


Figura 4. Calificación de la estructura orgánica
Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación

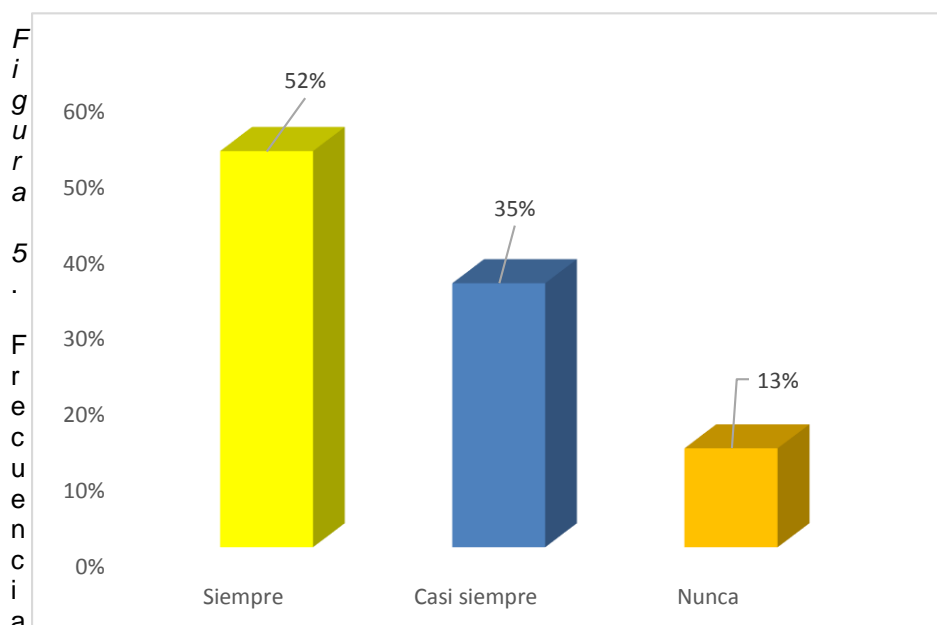
En la tabla 7 y figura 4 se muestra la calificación que dieron los trabajadores sobre la actual estructura orgánica de la municipalidad que le permita al trabajador desarrollar sus funciones de manera eficiente en el área que labora. Como se puede apreciar que el 9% de los trabajadores calificaron de muy buena la estructura orgánica; el 30% de buena; el 43% de regular y el 17% de mala la actual estructura orgánica de la municipalidad.

Tabla 8

Frecuencia que se fomenta el trabajo en equipo

| Calificativo | Cantidad | % |
|---------------------|-----------------|------------|
| Siempre | 12 | 52 |
| Casi siempre | 8 | 35 |
| Nunca | 3 | 13 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco



que se fomenta el trabajo en equipo.

Fuente: Tabla 8

Análisis e interpretación

En la tabla 8 y figura 5 se muestra la frecuencia que se fomenta el trabajo en equipo para una mejor producción en el área donde el trabajador labora. Como se puede apreciar que el 52% de los trabajadores respondieron que siempre se fomenta el trabajo en equipo; el 35% casi siempre y el 13% respondieron que nunca se fomenta el trabajo en equipo.

Sistema de información y comunicación (indicador 2)

Tabla 9

Utilización de equipos de cómputo y software

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Si | 19 | 83 |
| No | 4 | 17 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.

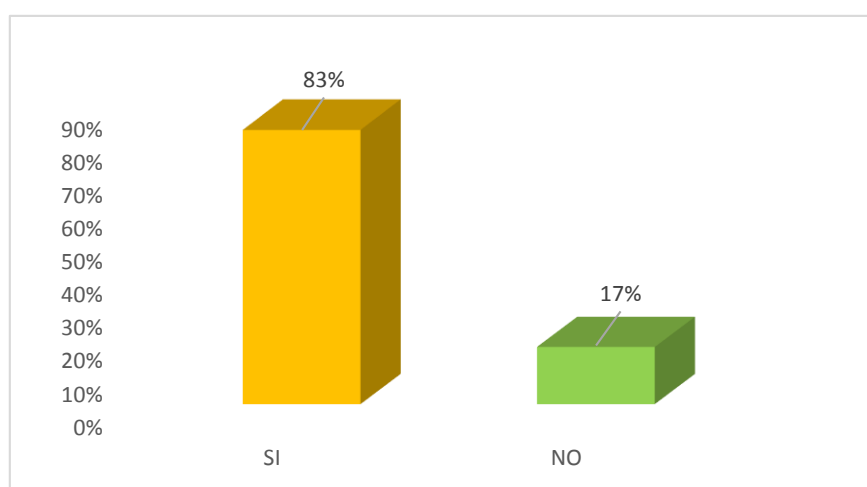


Figura 6. Utilización de equipos de cómputo y software
Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación

En la tabla 9 y figura 6 se muestra que el 83% de los trabajadores encuestados respondieron que los equipos de cómputo, así como el software son utilizados de tal manera les permita desarrollar eficientemente sus labores y el 17% de los trabajadores respondieron que no les permite desarrollar sus labores de manera eficiente, ya que según ellos existen equipos que ya cumplieron su vida útil y que requiere su reposición por otros más.

Tabla 10

Cultura organizacional (indicador 3)

| Calificativo | Cantidad | % |
|---------------------|-----------------|------------|
| Muy buena | 0 | 0 |
| Buena | 4 | 17 |
| Regular | 10 | 43 |
| Mala | 9 | 39 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.

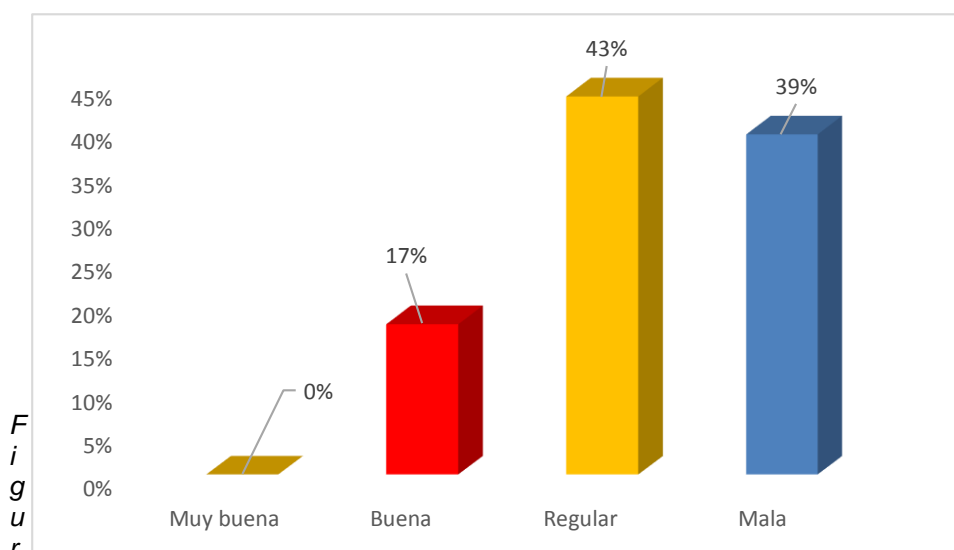


Figura 7. Cultura organizacional
Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación

En la tabla 10 y figura 7 se muestra que el 17% de los trabajadores encuestados calificaron de buena la cultura organizacional, en el área donde labran, el 43% lo calificaron de regular y el 39% de mala, lo que se deduce que para la mayoría de los trabajadores calificaron a la cultura organizacional de regular.

a.3. Capital relacional

Relación con los usuarios de la municipalidad (Indicador 1)

Tabla 11

Relaciones con los usuarios

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Muy buena | 0 | 0 |
| Buena | 0 | 0 |
| Regular | 8 | 35 |
| Mala | 15 | 65 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.

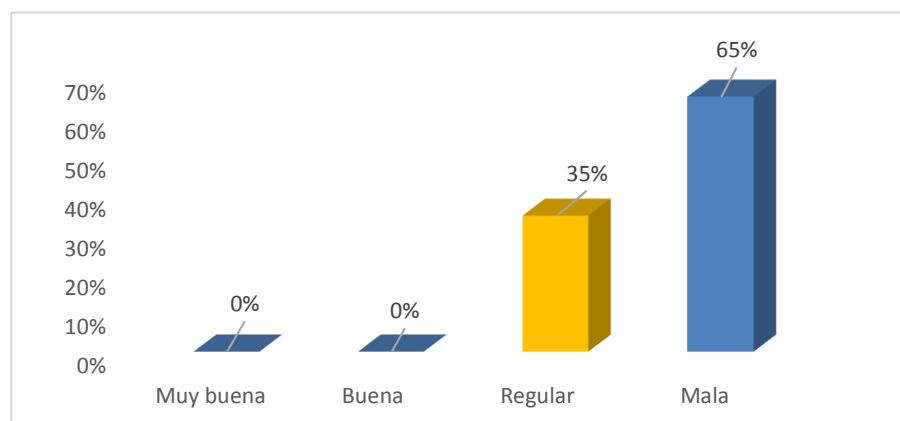


Figura 8. Relaciones con los usuarios
Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación

En la tabla 11 y figura 08 se muestra que el 35% de los trabajadores encuestados calificaron de regular las relaciones que tiene la municipalidad con los usuarios de los servicios municipales; mientras que el 65% la calificaron de mala. En cuanto a estos calificativos según los trabajadores debe ser una preocupación para la Alcaldía de la Municipalidad en mejorar sus

relaciones con sus usuarios. Que mayormente son los que contribuyen en pagos de sus impuestos municipales.

Relaciones interpersonales (indicador 3)

Tabla 12

Calificación de las relaciones interpersonales

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Muy buena | 0 | 0 |
| Buena | 3 | 13 |
| Regular | 12 | 52 |
| Mala | 8 | 35 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.

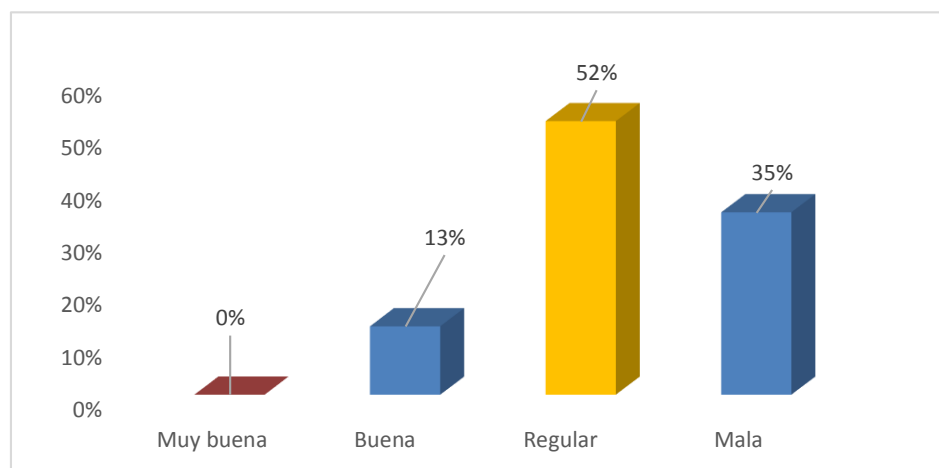


Figura 9. Calificación de las relaciones interpersonales.
Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

En la tabla 12 y figura 9 se muestra que el 13% de los trabajadores encuestados respondieron que las relaciones interpersonales que se dan en el área donde laboran es buena, el 52% de regular y el 35% lo calificaron de mala. Por lo que se deduce que para la mayoría de los trabajadores las relaciones interpersonales que se genera en área donde labora es regular, lo

que quiere decir se requiere un mejoramiento entre el personal, en vista que permitirá alcanzar las metas individuales y de grupo.

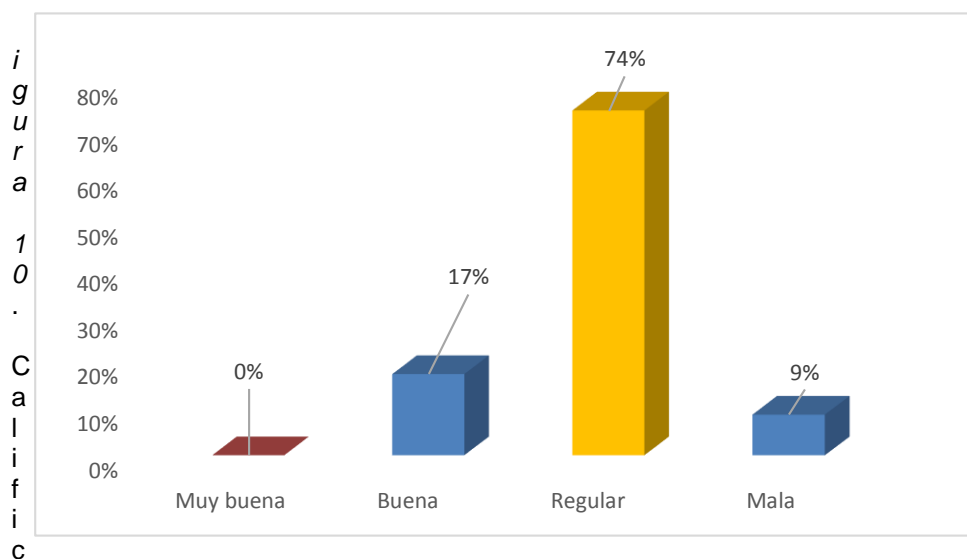
Cooperación y alianzas estratégicas (indicador 3)

Tabla 13

Calificación de las alianzas estratégicas y convenios.

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Muy buena | 0 | 0 |
| Buena | 4 | 17 |
| Regular | 17 | 74 |
| Mala | 2 | 9 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.



Calificación de las alianzas estratégicas y convenios

Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación

Como se muestra en la tabla 13 y figura 10 se muestra que el 17% de los trabajadores califican de buena las alianzas estratégicas y convenios que suscribe la municipalidad, el 74% lo califican de regular y el 9% calificaron de mala, en vista que

desconocen los propósitos de las alianzas estratégicas y convenios que la municipalidad suscribe con organismos públicos y privados en el ámbito nacional y local.

b) Productividad laboral

b.1. Motivación laboral

Incentivos laborales (indicador 1)

Tabla 14

Motivación con recompensas y reconocimientos

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 7 | 30 |
| Nunca | 16 | 70 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.

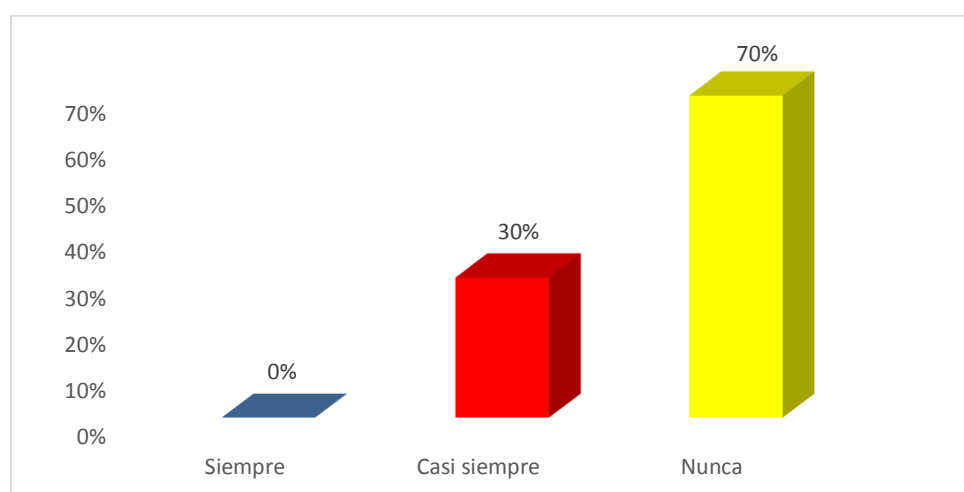


Figura 11. Motivación con recompensas y reconocimientos

Fuente: Tabla 14

Análisis e interpretación

Como se puede observar que en la tabla 14 y figura 11 el 30% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre

son motivados con recompensas y reconocimiento por el desempeño y rendimiento obtenido y el 70% respondieron que nunca son motivados por su desempeño en el área que laboran.

Condiciones en el trabajo (indicador 2)

Tabla 15

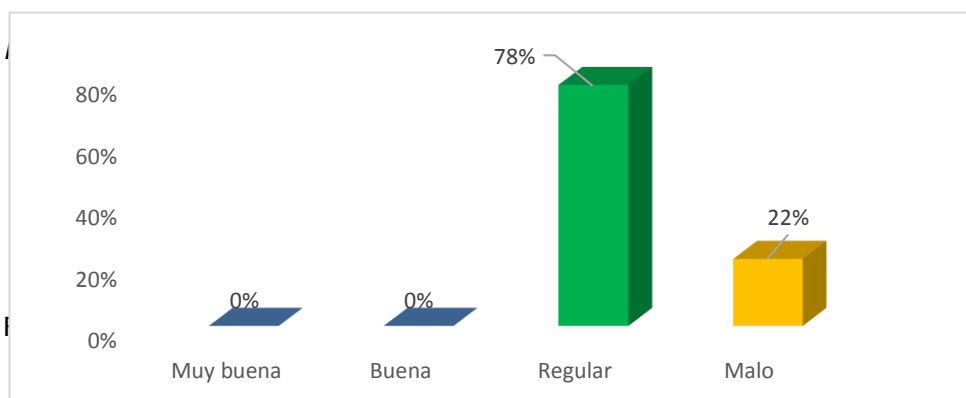
Calificación de las condiciones de trabajo

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Muy buena | 0 | 0 |
| Buena | 0 | 0 |
| Regular | 18 | 78 |
| Malo | 5 | 22 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.

Figura 12. Calificación de las condiciones de trabajo

Fuente: Tabla 15



Análisis e interpretación

Como se puede observar que en la tabla 15 y figura 12 el 78% de los trabajadores encuestados calificaron de regular las condiciones laborales que cuenta el trabajador que le permita desarrollarse exitosamente y ser productivo en su área de trabajo; mientras que el 22% calificaron de malas las condiciones laborales con que cuentan en sus áreas de trabajo.

b.2. Competencias

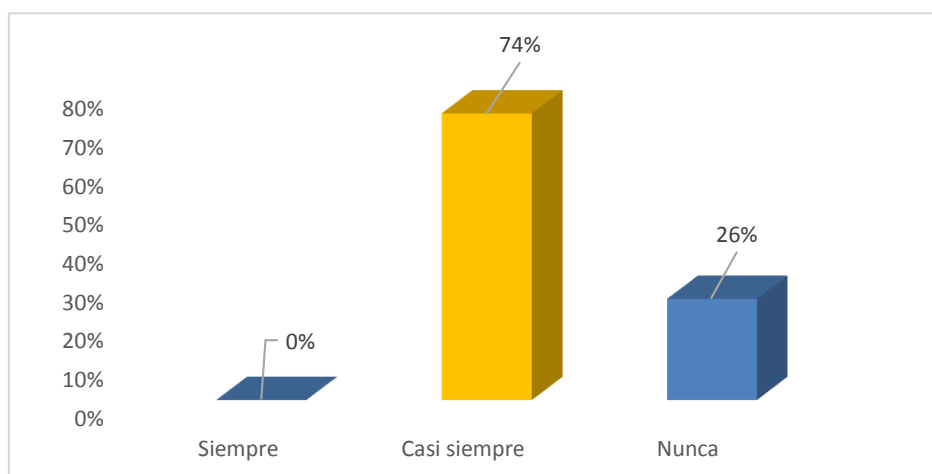
Capacitación (indicador 2)

Tabla 16

Frecuencia en capacitación

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 17 | 74 |
| Nunca | 16 | 26 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.



Figura

13. Frecuencia en capacitación

Fuente: Tabla 16

Análisis e interpretación

Como se puede observar que en la tabla 16 y figura 13 el 74% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre son capacitados de acuerdo a sus funciones y actividades que realizan en el área de trabajo; mientras que el 26% de los trabajadores respondieron que nunca son capacitados, mostrándose en ellos descontento y desmotivación, lo que conlleva un bajo desempeño en sus labores.

Tabla 17

Capacitación recibida por el trabajador

| Calificativo | Cantidad | % |
|---------------------|-----------------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 17 | 74 |
| Nunca | 6 | 26 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.

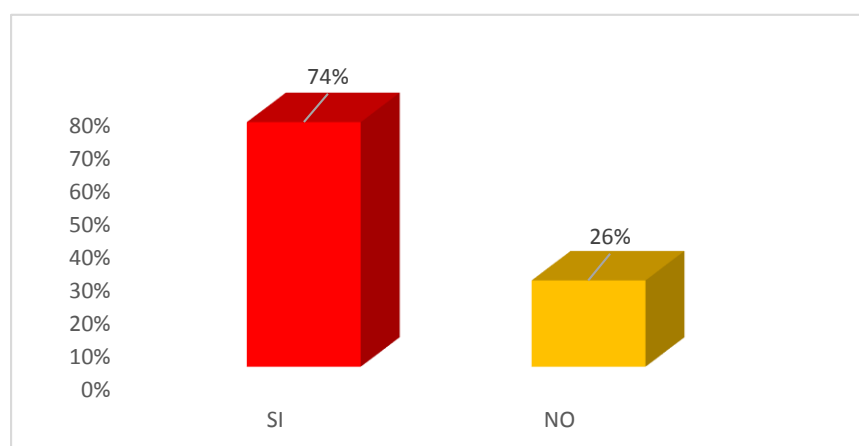


Figura 14. Capacitación recibida por el trabajador
Fuente: Tabla 17

Análisis e interpretación

Como se puede observar en la tabla 17 y figura 14 el 74% de los trabajadores encuestados respondieron que la capacitación que reciben si les permite mejorar su desempeño y ser productivo en el área que labora, mientras que el 26% respondieron que no, coincidiendo con la tabla 16, mostrándose que el 74% de los trabajadores casi siempre reciben capacitación para mejorar su desempeño laboral y ser productivo.

Tabla 18

Formación profesional del personal (indicador 2)

Las labores que realiza son acorde a la formación profesional

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Si | 18 | 78 |
| No | 5 | 22 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.

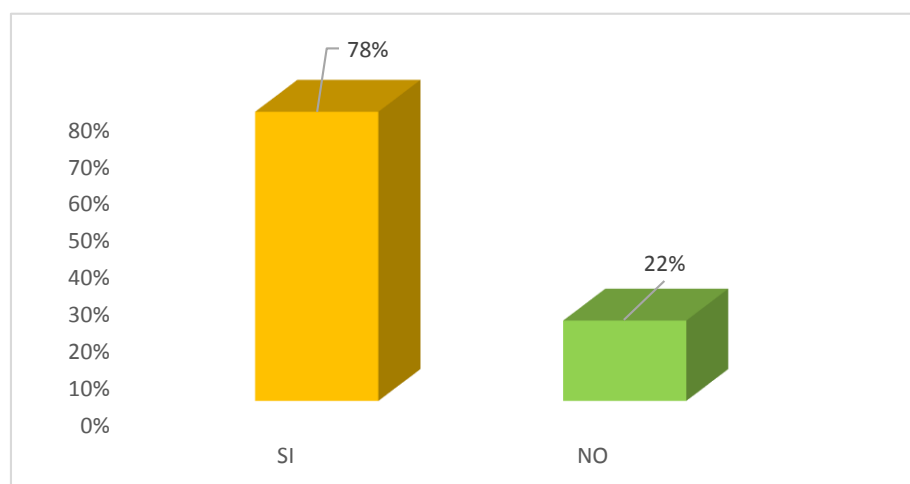


Figura 15. Las labores que realiza son acorde a la formación profesional
Fuente: Tabla 18

Análisis e interpretación

En la tabla 18 y figura 15 se muestra que el 78% de los trabajadores encuestados respondieron que las labores que realizan en sus áreas son acorde a su nivel educativo y formación profesional; mientras que el 22% de los trabajadores encuestados respondieron que no; lo que significa que cinco trabajadores carecen de formación académica, y que no tiene instrucción superior.

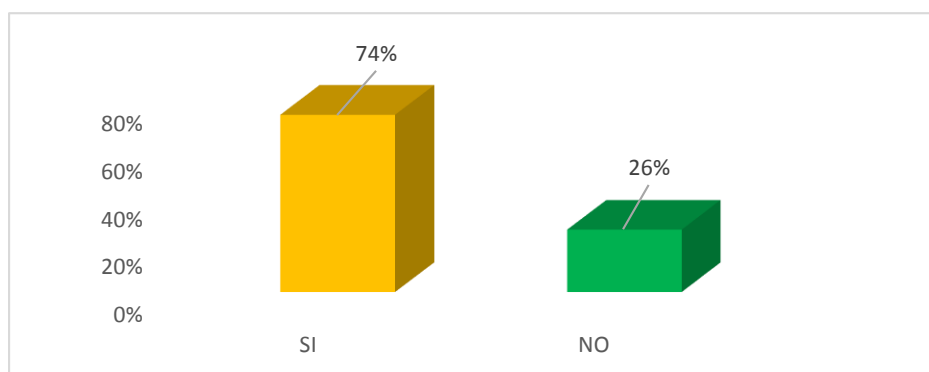
Tabla 19

Nivel de conocimiento (indicador 3)

Los conocimientos que posee el personal le permite ser más productivo en el área que labora.

| Calificativo | Cantidad | % |
|---------------------|-----------------|------------|
| Si | 17 | 74 |
| No | 6 | 26 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco.



Los conocimientos que posee el personal le permite ser más productivo en el área que labora.

Fuente: Tabla 19

Análisis e interpretación

En la tabla 19 y figura 16 se muestra que el 74% de los trabajadores encuestados respondieron que los conocimientos que poseen de la labor que realizan en sus respectivas áreas les permiten ser más productivos en su trabajo, calificándolo su productividad a un nivel medio y el 26% de los trabajadores encuestados respondieron que no les permite ser más productivos, ya que ellos consideran que al no ser capacitados se sienten improductivos en las labores que desempeñan. Además consideran que no existe equidad por parte de la gerencia de la municipalidad en capacitarlos, por el simple hecho que la oficina

de personal no cuenta con un programa de capacitación para las áreas administrativas.

b.3. Compromiso laboral

Grado de compromiso afectivo (indicador 1)

Tabla 20

Calificación del grado de compromiso afectivo

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Muy alto | 0 | 0 |
| Alto | 23 | 100 |
| Medio | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco

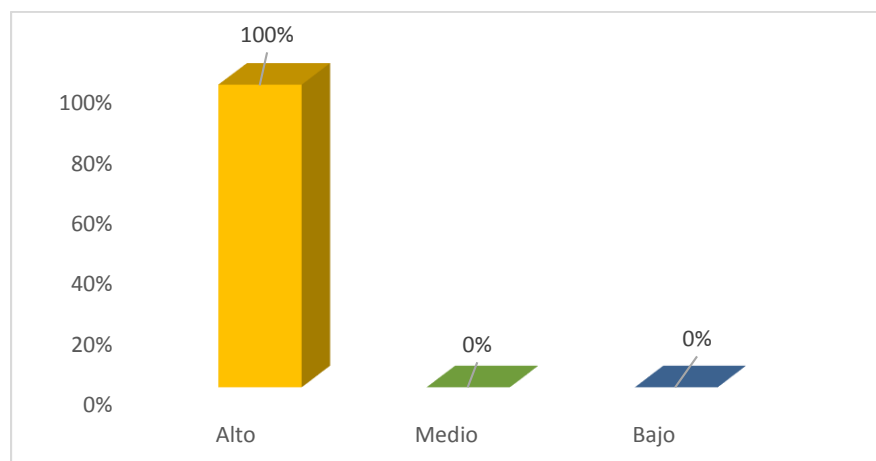


Figura 17. Frecuencia en capacitación
Fuente: Tabla 19

Análisis e interpretación

En la tabla 20 y figura 17 se muestra la calificación del grado de compromiso afectivo de los trabajadores con la municipalidad. Como se observa que el 100% de los trabajadores encuestados calificaron de alto el grado de compromiso afectivo, ya que

demuestran su alto grado de identificación institucional con la municipalidad.

Grado de compromiso normativo (indicador 2)

Tabla 21

Calificación del grado de compromiso normativo (lealtad)

| Calificativo | Cantidad | % |
|--------------|-----------|------------|
| Muy alto | 0 | 0 |
| Alto | 23 | 100 |
| Medio | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Total | 23 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa-Huánuco

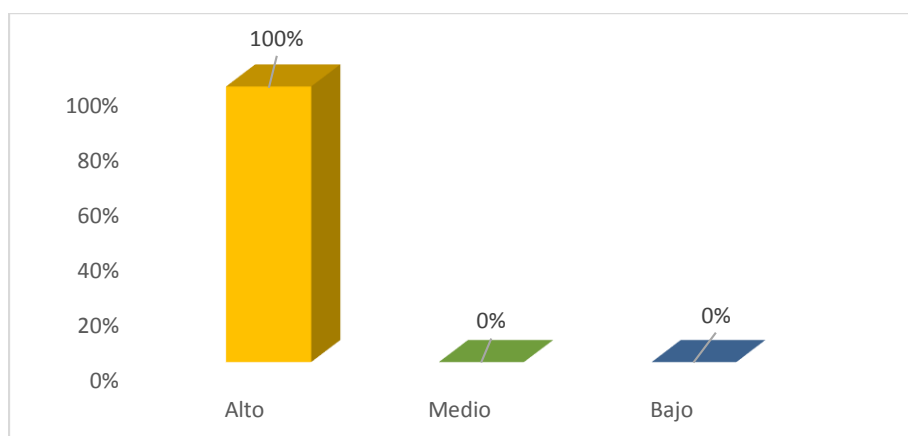


Figura 18. Calificación del grado de compromiso normativo (lealtad)

Fuente: Tabla 21

Análisis e interpretación

En la tabla 21 y figura 18 se muestra la calificación del grado de compromiso normativo de los trabajadores con la municipalidad. Como se observa que el 100% de los trabajadores encuestados calificaron de alto el grado de compromiso normativo, ya que demuestran su alto grado de lealtad hacia la municipalidad.

4.1.2. Aplicación de la entrevista al Gerente Municipal

a. Capital intelectual

a.1. Capital humano

Aprendizaje continuo (indicador 1)

1. ¿Usted considera que con el aprendizaje obtenido por los trabajadores sea motivo para que tengan un buen desempeño laboral y logren mejores niveles de productividad en el área que laboran?

En calidad de gerente municipal si considero que los trabajadores mediante su aprendizaje continuo logre mejorar su productividad en el área donde labora.

Innovación (indicador 2)

2. ¿Cuál es su apreciación acerca del nivel de creatividad que posee el personal para realizar algo novedoso en su labor?

Tengo muy buena apreciación, ya que considero que el trabajo realizado por el personal es por su propia iniciativa y creatividad que poseen.

a.2. Capital estructural

Estructura organizativa (indicador 1)

3. ¿Ud. considera que la estructura organizativa de la municipalidad sea adecuada para que las labores del personal de las diferentes áreas se desarrollen de manera eficiente y eficaz?

La municipalidad actualmente cuenta con una estructura organizativa que al trabajador de cada área administrativa le permite cumplir de manera eficiente sus funciones, por lo tanto considero que la actual estructura es adecuada, y que su diseño está de acuerdo a la clasificación descargos.

Sistema de información y comunicación (indicador 2)

4. ¿Usted considera que los equipos informáticos que cuenta la municipalidad son de alta capacidad que le permita al personal realizar eficientemente su trabajo?

Si considero que los equipos informáticos que se cuenta en las diferentes áreas de la municipalidad son de alta capacidad.

5. ¿Usted considera que los sistemas de información y comunicación en la municipalidad está debidamente implementada en cada una de las áreas?

Si considero, ya que actualmente se tiene un sistema de información y comunicación utilizado por las áreas de logística, contabilidad y planificación que actualmente vienen utilizando el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) con eficiencia y un Módulo Administrativo para los compromisos y certificaciones correspondientes.

Cultura organizacional (indicador 3)

6. ¿Cuál es su opinión acerca de la cultura organizacional en la municipalidad?

En la Municipalidad hay indicios y percepciones de ineficacia en los distintos planos de actividad de la municipalidad, en la gestión de los recursos humanos, que involucra -en cierta medida- cuestionamientos, desconfianza e incluso errores y contradicciones que no van acorde con los argumentos de desarrollo expresados en diversos instrumentos de gestión con que cuenta la municipalidad. En la experiencia de la municipalidad aún no existen diagnósticos y programas vinculados con la modificación de la cultura organizacional en ella que refuerce el desempeño laboral, fortalezca las políticas en recursos humanos y posibilite una actitud renovada en relación a las tareas propias de la misión municipal.

Por lo tanto la cultura organizacional en la municipalidad se encuentra en un proceso de mejora.

a.3. Capital relacional

Relaciones con los clientes y proveedores (indicador 1)

7. ¿Cuál es su apreciación acerca de las relaciones que tiene la municipalidad con los usuarios que reciben los servicios municipales?

Considero que la relación es bastante regular, ya que es necesario que se fomente el diálogo con ellos, puesto que son los que pagan sus arbitrios por los diferentes servicios que se les otorga. Además, es importante recalcar que se los usuarios tanto persona natural como jurídica requieren ser sensibilizados, a fin de que la relación municipio-usuario perdure, a través del compromiso en el pago de sus tributos. Siendo de responsabilidad de la Administración Tributaria de la municipalidad fomentar esta relación.

8. ¿Cuál es su apreciación acerca de las relaciones que tiene la municipalidad con sus proveedores?

Una apreciación bastante positiva por cuanto la municipalidad a través del área de Logística tiene en agenda a los proveedores que le proveen de bienes y equipos, para el desarrollo de las actividades de cada área administrativa.

Relaciones interpersonales (indicador 2)

9. ¿Usted considera que las relaciones interpersonales generadas entre los trabajadores de la municipalidad incidiría en el desempeño de sus funciones y ser más productivos en el área que laboran?

Por supuesto que sí, aunque se debe mejorar, ya que en algunas áreas no se da la comunicación interna y la relaciones interpersonales entre colaboradores.

Cooperación y alianzas estratégicas (indicador 3)

10. ¿Cuál es el propósito de que la municipalidad realice alianzas estratégicas y/o convenios con organismos públicos y privados?

El propósito es fortalecer las relaciones con organismos públicos y privados y suscribir un acuerdo por el cual se crea un espacio de colaboración común en beneficio de la población. Estos convenios pueden ser suscritos con universidades, empresas, colegios, etc.

b. Productividad laboral

b.1. Motivación laboral

Incentivos laborales (indicador 1)

11. ¿Con que frecuencia la Gerencia Municipal motiva al personal de las diferentes áreas con recompensas y reconocimientos por su desempeño y rendimiento obtenido?

El trabajador algunas veces es motivado, ya que nuestra institución carece de programas de reconocimientos y recompensas de tal manera sean otorgadas a los trabajadores por la labor que realizan.

Condiciones de trabajo (indicador 2)

12. ¿Las condiciones de trabajo que se le brinda al personal de cada área son adecuadas para que se desarrolle exitosamente y ser productivo en su trabajo?

Considero que aún falta mejorar las condiciones de trabajo en cada una de las áreas administrativas, ya que su mejora permitirá a que el trabajador se desarrolle con mayor eficiencia y ser productivo en su trabajo.

b.2. Competencia

Capacitación (indicador 1)

13. ¿La capacitación que se da al personal permite elevar sus conocimientos e incrementar su productividad laboral en su área de trabajo?

Considero que la capacitación que se da al personal si permite elevar sus conocimientos e incrementar su productividad laboral.

Formación profesional del personal (indicador 2)

14. Usted considera que la formación profesional del personal es la adecuada?

En cuanto a su formación profesional considero que es la adecuada para su desempeño laboral en su área que labora.

Nivel de conocimiento (indicador 3)

15. ¿Cómo usted considera el nivel de conocimiento del personal de cada área de trabajo?

Considero de nivel medio los conocimientos del personal de cada área de trabajo.

b.3. Compromiso laboral

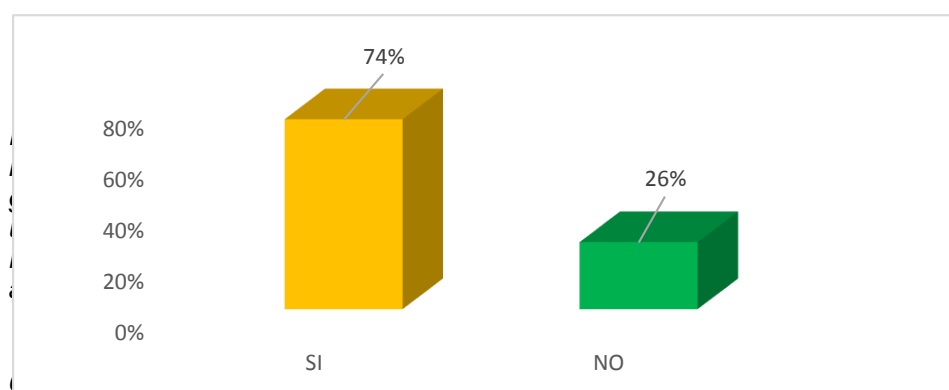
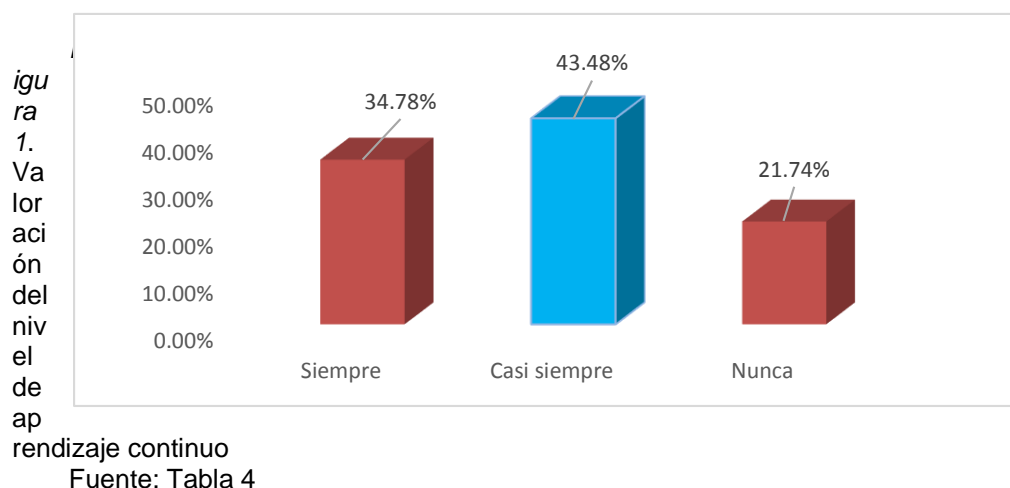
Grado de compromiso afectivo y normativo

16. ¿Usted considera que cuanto más comprometido estén los trabajadores mayor será su productividad laboral en el área que se desempeña?

Por supuesto que sí, ya que cuanto más comprometidos e identificados estén con la institución, más productivos serán.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Para la contratación de la hipótesis se ha tomado de la variable independiente, dimensión 1: Capital Humano, figura 1 con la interrogante del cuestionario: ¿Con qué frecuencia es valorado su nivel de aprendizaje en el área que se desempeña? Y de la variable dependiente, dimensión 3 Competencias, figura 16, con la interrogante: ¿Los conocimientos que posee el personal le permite ser más productivo mejorar su desempeño laboral y ser productivo en el área que labora? .A continuación se muestran los siguientes gráficos:



Los conocimientos que posee el personal le permite ser más productivo en el área que labora.

Entonces de las figuras descritas podemos visualizar que la figura 01 de la variable independiente capital intelectual se deduce que el nivel de aprendizaje del trabajador casi siempre es valorado en el área donde labora, lo que representa el 43.48% de los

trabajadores encuestados y que la municipalidad de alguna manera toma en cuenta valorar el aprendizaje que día a día obtienen los trabajadores en cada área que laboran, lo que tiene influencia significativa en la productividad laboral, permitiendo al trabajador ser productivo en el área que labora por sus conocimientos que posee, lo que se contrasta con la figura 16 de la variable dependiente (productividad laboral) específicamente referido a los conocimientos que el personal posee, ya que el 74% de los trabajadores mencionan ser más productivos en el área que se desempeñan.

La contrastación y verificación de la hipótesis de la investigación, se llevó a cabo en función del problema y objetivos planteados de acuerdo con el esquema de diseño de la investigación, lo cual se demuestra que el capital intelectual influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2019. En dicha contrastación se refleja claramente, las respuestas de los trabajadores de las diferentes áreas administrativas de la municipalidad, con lo que queda contrastado de esta manera en forma descriptiva y porcentual que el planteamiento de la hipótesis es aceptada.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

5.1. Contrastación de los resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación y discutiendo con los antecedentes podemos mencionar que:

En la investigación realizada por Seguí, E. (2007) sobre “La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las Cooperativas de Crédito”, Valencia. Universidad Politécnica de Valencia, Departamento de Economía y Ciencias Sociales, el capital humano es, el principal grupo de intangibles del capital intelectual de una cooperativa de crédito. Es por ello que haber centrado la atención del estudio en este elemento ha sido acertado en orden a su relevancia. Por lo tanto, Coincidimos con el autor, ya que los resultados obtenidos de la presente investigación nos demuestran que el capital humano como principal dimensión del capital considerado como el recurso más valioso de la Municipalidad por su talento y sus capacidades distintivas.

En la investigación realizada por Fuentes, S.M. (2012) sobre “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de QUETZALTENANGO”, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Guatemala, el autor determinó que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos y sean productivos. Coincidimos con el autor puesto que nuestra investigación también se centró en aspectos como las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, condiciones laborales, etc.

Tesis desarrollada por Marcillo, M. (2014) sobre “Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de MANABE. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Sección de Post Grado de Ciencias Económicas, la autora determinó que es posible proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano, dada la información obtenida de los servidores públicos de los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí. Del diagnóstico efectuado al talento humano de las instituciones, se establece que se le ha dado escasa atención y de manera tradicional, según los resultados de los encuestados, es decir se ha dado poca importancia al talento humano. Entre uno de los mecanismos que se debe considerar es en forma sistemática, y no dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos, sin embargo, como una estrategia es importante que exista la información para realizar el trabajo, así como la normativa correspondiente a los servidores públicos puesto que podrían dar un mejor aprovechamiento que contribuya a lograr los objetivos de la empresa, así mismo que los servidores conozcan los resultados de la evaluación del desempeño.

Entonces coincidimos también con el autor, ya que de los resultados de las encuestas dirigidas a los trabajadores de la municipalidad, se pudo determinar que existe poca importancia al capital humano, ya que no es motivado, ni recompensado por los resultados obtenidos de su trabajo.

5.1.1. En relación al capital intelectual

Se coincide con Del Canto (2011), al remarcar que la gerencia no se limita a la simple ejecución de acciones estratégicas, sino que debe ser más trascendente, y requiere adiestrarse para desarrollar sus habilidades y destrezas, vale decir su talento para que pueda ejecutar con eficiencia sus

actividades para una mayor contribución al logro de los objetivos organizacionales; de igual manera su participación debe implicar la formulación de las estrategias utilizando su creatividad y la ejecución de estas a través de la constante innovación. Tal es así que en la municipalidad debe primar una sinergia asertiva entre la alta gerencia y el área de recursos humanos como responsable directa de formular y ejecutar los planes relacionados con la capacitación y diseñar las políticas de reclutamiento, selección, empleo y compensación que garanticen que la organización cuente con un capital humano de alto desempeño y de mayor productividad laboral.

Respecto a la dimensión Capital Humano, de los indicadores considerados coincido con Edvinsson y Malone, 1999Bontis, 2002, al señalar que el capital humano es un factor fundamental para la empresa, ya que la carencia de una adecuada dimensión humana, condicionará de una manera negativa al resto de las actividades que crean valor.

En la dimensión capital humano, los indicadores que se tomaron en cuenta fueron: aprendizaje continuo e Innovación. Respecto al aprendizaje continuo, los resultados obtenidos demuestran que para la mayoría de los trabajadores casi siempre son valorados su nivel de aprendizaje, y que la municipalidad de alguna manera toma en cuenta valorar el aprendizaje que día a día obtienen los trabajadores en cada área que laboran, y que además casi siempre son promovidos por su nivel de aprendizaje ya que el programa de promociones que cuenta el área de Recursos Humanos requiere ser actualizado de acuerdo a los requerimientos sobre todo de capacitación en el personal de cada área de la municipalidad no se cuenta con un programa establecido de promociones en el área de Recursos Humanos, considerando que el aprendizaje es un proceso, lo cual coincido con Ronquillo

(2006) al señalar que el aprendizaje individual en una organización es un proceso consciente o inconsciente por lo cual los individuos obtienen nuevos conocimientos por medio de la transformación de la información el cual puede modificarse ya sea en conductas, habilidades, destrezas, comportamientos e incluso las capacidades cognitivas. En cuanto a la innovación, coincidimos con Villarreal (2003: 84) al señalar que es la aplicación del conocimiento para producir nuevo conocimiento o también se puede definir como la conversión de una idea nueva en un producto nuevo, servicio o método de producción. Una manera de ver la innovación es descomponiéndola en tres escenarios, generación, mantenimiento y seguimiento de ideas.

Los resultados de la investigación demuestra que el 22% de los trabajadores calificaron de muy alto su nivel de creatividad; el 61% de alto, el 17% de medio su nivel de creatividad y ninguno de los trabajadores respondieron que su nivel de creatividad sea baja, lo que demuestra que ellos por la misma experiencia y conocimientos que poseen de su labor se consideran innovadores con cierto grado de creatividad, coincidiendo con el autor que una organización para el logro de sus objetivos instituciones, como es el caso de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa depende ante todo del flujo de personas con que cuenta que permita generar, mantener y efectuar el seguimiento de ideas del personal para conocer los resultados y toma de decisiones.

5.1.2. En relación al capital estructural

De los resultados obtenidos de la investigación coincido con Edvinsson y Malone (1997), al señalar que el capital estructural, está constituido por "los equipos, programas, bases de datos, estructura, organizacional, patentes, marcas de

fábrica y todo lo demás de la capacidad organizacional que sostiene la productividad de sus empleados —en otras palabras— todo lo que se queda en la oficina cuando los empleados se van a su casa. Y para efectos de la investigación se ha considerado indicadores como: la estructura organizacional, los sistemas de comunicación e información y la cultura organizacional.

Respecto a la estructura organizacional, concuerdo con Edvinsson y Malone (1997), al señalar que las organizaciones tienen una estructura formal que manifiesta la configuración de posiciones, responsabilidades laborales y líneas de autoridad entre las diferentes partes de la empresa. Aunque también existe la estructura informal que proporciona todos los detalles realmente necesarios para mostrar las actividades internas de una empresa. Sin embargo, la estructura formal es aún importante, porque suministra los fundamentos para la acción administrativa, determina el trabajo que debe hacerse, quien en términos de posición debe realizar las distintas actividades y la manera en que la tarea total de la organización ha de completarse. Tal es así que el resultado obtenido muestra que el 43% de los trabajadores calificaron de regular la actual estructura orgánica de la municipalidad que le permita al trabajador desarrollar sus funciones de manera eficiente en el área que labora y ser productivos

Respecto a los Sistemas de Información y comunicación, de los resultados obtenidos, coincidimos con Peralta (2008), al sostener como un conjunto de elementos y de tecnologías que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio, como es el caso de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Teniendo muy en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que

interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

Para contrastar la teoría, la figura 6 nos muestra que de los resultados obtenidos el 83% de los trabajadores encuestados respondieron que los equipos de cómputo así como el software son utilizados de tal manera les permita desarrollar eficientemente sus labores y el 17% de los trabajadores respondieron que no les permite desarrollar sus labores de manera eficiente, ya que según ellos existen equipos que ya cumplieron su vida útil y que requiere su reposición por otros más sofisticados, de tal manera les permita mejorar su desempeño laboral y ser productivos en la labor que realizan.

Respecto a la Cultura organizacional, coincido con Chiavenato (2006) al definir que la cultura organizacional como un “sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o una subunidad y que guía y orienta la conducta de sus miembros” .Shein (1994) afirma que la cultura organizacional está constituida por aquellas soluciones a los problemas internos y externos que han sido tratadas por un grupo y que sirven para enseñar a los nuevos miembros la vía correcta de percibir, pensar y sentir en relación a esos problemas. Tales soluciones vienen a ser suposiciones sobre la naturaleza de la realidad, de la verdad del tiempo, de la naturaleza humana, de la actividad humana, y de las relaciones entre los hombres.

En consideración a lo señalado por el autor, los resultados demuestran que el 43% (figura 7) de los trabajadores calificaron a la cultura organizacional de regular, ya que como ellos manifiestan que en el área donde laboran se presentan problemas y que no existe alguna orientación para poder solucionarlo. Por otro lado los valores en el personal se

han venido perdiendo con el transcurrir de los años, lo que incidiría de manera negativa en la productividad laboral en la municipalidad.

5.1.3. En relación al capital relacional

Los indicadores que permitieron medir el capital relacional en la presente investigación fueron: las relaciones con clientes y proveedores, las relaciones interpersonales y la cooperación y alianzas estratégicas.

Respecto a las relaciones con clientes y proveedores, coincidimos con (Brüderl y Preisendörfer, 1998; Jenssen y Greve, 2002; Greve y Salaff, 2003; Markman y Baron, 2003), citado por Hormiga E. et. al, s.f, al señalar que las relaciones establecidas con clientes y proveedores pueden suponer un valor añadido a través de información clave y estratégica para el negocio.

Para efectos de la presente investigación solo se tomó como resultado el indicador relaciones con los clientes, en el caso de la municipalidad estuvo referido a los usuarios contribuyentes de la municipalidad, que para la mayoría de los trabajadores (65%) calificaron de mala la relación con los usuarios de los servicios municipales, mientras que el 35% calificaron de regular, siendo necesario mejorar dichas relaciones mediante la implementación de programas de sensibilización a los usuarios sobre todo para los pagos de sus impuestos municipales.

Respecto a las relaciones interpersonales, coincidimos con Vizquerra (2003) al señalar que una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Así mismo coincidimos con Fernández (2003: 25),

“trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Los resultados obtenidos de la investigación demuestran que las relaciones interpersonales que se dan en el área donde laboran es buena, el 52% de regular y el 35% lo calificaron de mala (figura 9). Por lo que se deduce que para la mayoría de los trabajadores las relaciones interpersonales que se genera en el área donde labora es regular, lo que quiere decir se requiere un mejoramiento entre el personal, en vista que permitirá alcanzar las metas individuales y de grupo. Los que calificaron de regular dichas relaciones, manifestaron además que es necesario mejorar las relaciones entre trabajadores, para ello tiene que mucho el ambiente laboral donde los trabajadores desarrollan sus funciones, y que de alguna manera influiría en la productividad laboral, siendo necesario la interacción mutua entre los trabajadores.

Respecto a la Cooperación y Alianzas estratégicas coincidimos con Arenas y García, 2004 al señalar que las alianzas estratégicas se presentan como un tipo muy avanzado de intercambio relacional caracterizado por su formalización en acuerdos cooperativos a largo plazo, donde existe un flujo de recursos y capacidades desde los participantes a la alianza para la consecución de objetivos estratégicos comunes e individuales.

Los resultados obtenidos de la investigación, en la figura 10 se muestra que el 17% de los trabajadores califican de buena las alianzas estratégicas y convenios que suscribe la municipalidad, el 74% lo califican de regular y el 9% calificaron de mala, en vista que desconocen los propósitos de las alianzas estratégicas y convenios que la municipalidad suscribe con organismos públicos y privados en el ámbito nacional y local.

CONCLUSIONES.

1. Con la investigación realizada se ha determinado que el Capital Intelectual y sus respectivas dimensiones influyen en la productividad laboral de la. Municipalidad Distrital de Tomaykichwa del Departamento de Huánuco.

El capital intelectual como variable de estudio influye de manera significativa con la productividad laboral en la Municipalidad Distrital. de Tomaykichwa Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre las dimensiones consideradas, es decir, el Capital intelectual sea tomada en cuenta por la municipalidad de manera adecuada, lo cual se logrará los objetivos y metas en la municipalidad.

2. En relación al capital humano se determinó que, los niveles de aprendizaje continuo de los trabajadores son casi siempre valorados, lo que representa el 43.48%, tal como se muestra en la figura 1. Respecto a la promoción los trabajadores casi siempre son promovidos por su nivel de aprendizaje, que representa el 43.48%, tal como se muestra en la figura 2, lo que quiere decir que el programa de promociones que cuenta el área de Recursos Humanos no está actualizado de acuerdo a los requerimientos sobre todo de capacitación en el personal de cada área de la municipalidad. Lo que, si se refleja en los trabajadores de los resultados obtenidos, que un 61% de los trabajadores poseen un alto nivel de creatividad, lo que demuestra que ellos por la misma experiencia y conocimientos que poseen de su labor se consideran innovadores en las labores que desempeñan en sus respectivas áreas.
3. En relación al capital estructural, se determinó que la actual estructura orgánica es calificada por los trabajadores de regular esto implica que la municipalidad reestructure su organigrama, con el propósito de permitir al trabajador desarrollar sus funciones de

manera eficiente en el área que labora y ser más productivo. Respecto a los Sistemas de Información y comunicación, se determinó la existencia de equipos de cómputo, así como el software, los mismos que son utilizados permitiendo a los trabajadores desarrollar eficientemente sus labores. Asimismo también se determinó la existencia de equipos de cómputo, que su uso no les permite a los trabajadores de la municipalidad desarrollar sus labores de manera eficiente, en vista que ya cumplieron su vida útil y que requiere su reposición por otros más sofisticados, de tal manera les permita mejorar su desempeño laboral y ser productivos en la labor que realizan. Respecto a la Cultura organizacional, el resultado demuestra que la cultura organizacional en la municipalidad es regular, ya que en el área donde laboran se presentan problemas y que no existe alguna orientación para poder solucionarlo.

4. En relación al capital relacional se determinó que las relaciones que se dan en la municipalidad con los clientes es mala, ya que ellos son los que perciben la calidad de los servicios municipales. Las relaciones interpersonales, que se genera en el área donde laboran es regular. Respecto a las alianzas estratégicas y convenios que suscribe la municipalidad con organismos públicos y privados se determinó que el 74% (figura 10) de los trabajadores calificaron de regular las alianzas estratégicas y convenios que suscribe la municipalidad, y el 9% calificaron de mala, en vista que desconocen los propósitos de las alianzas estratégicas y convenios que la municipalidad suscribe con organismos públicos y privados en el ámbito nacional y local.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa mejore su capital intelectual con sus dimensiones, las mismas que han sido estudiadas en la presente investigación y que permita a la vez incrementar la productividad laboral en las diferentes áreas de la municipalidad. Asimismo el Capital intelectual sea promovido por la gerencia de la municipalidad de manera adecuada, lo cual se logrará alcanzar los objetivos y metas en la municipalidad.
2. Es necesario que la gerencia de la municipalidad valore de manera óptima el nivel de aprendizaje continuo de los trabajadores, para lo cual debe actualizar el programa de promociones que cuenta el área de Recursos Humanos de acuerdo a los requerimientos en capacitación en el personal de cada área de la municipalidad. Asimismo establecer programas de incentivos para aquellos trabajadores que cuentan con un alto nivel de creatividad, ya que por la misma experiencia y conocimientos que poseen de su labor se consideran innovadores con cierto grado de creatividad.
3. La Gerencia de la Municipalidad debe mejorar y diseñar adecuadamente la actual estructura orgánica, con el propósito de permitir al trabajador desarrollar sus funciones de manera eficiente en el área que labora y ser más productivos. Respecto a los Sistemas de Información y comunicación, los equipos de cómputo así como el software deben ser utilizados con el debido cuidado, permitiendo a los trabajadores desarrollar eficientemente sus labores. Asimismo es necesario remplazar los equipos que ya cumplieron su vida útil por otros de mayor capacidad y tecnología., de tal manera les permita mejorar su desempeño laboral y ser productivos en la labor que realizan. Respecto a la Cultura organizacional, debe ser mejorado, impulsando una cultura de alto rendimiento en las distintas áreas administrativas de la municipalidad otorgándole a los trabajadores confianza y autonomía en que harán su trabajo lo que constituye una

clave fundamental en mejorar su rendimiento y la productividad del equipo de trabajo.

4. Es necesario que la municipalidad mejore su capital relacional con los usuarios que contribuyen con el pago de sus tributos, debiendo ser esta relación muy estrecha. Y que la municipalidad necesita implementar programas de sensibilización con el propósito de que el cliente del municipio perciba la calidad de los servicios municipales. Así mismo debe mejorar las relaciones interpersonales, que se genera en el área donde laboran y por último las alianzas estratégicas y convenios que suscribe la municipalidad deben ser extensivo al personal, con el propósito que conozcan los objetivos de las alianzas estratégicas y convenios con organismos públicos y privados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. (2006). Una aproximación al Concepto de Cultura Organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1): 163-174. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Arenas, G y Garcia, R. (2007). Las Alianzas Estratégicas Internacionales. El impacto del origen del socio en la relación. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época. Número: 1. p: 73 – 89.
- Bueno, E. (1998). Modelo de dirección estratégica por competencia: el capital intangible. Recuperado el 18 de enero de 2008, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm
- Brooking, A. (1996). El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A
- Caballero, D.; Blanco, A. (2007) Competencias para la flexibilidad: La gestión emocional de las organizaciones. Universidad de Oviedo. *Psicothema* 2007. 19(4): 616-620
- Cañibano, L. y Coca, A. (2005). Definición de indicadores de capital intelectual a nivel sectorial. Una aplicación en las utilities eléctricas españolas, ponencia, XIII Congreso AECA, Oviedo.
- Cielo, M. J.(2017). La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017 (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco.
- Cea D'Ancona M.A. (1998). Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social.

- Chein, E. (2004). *Organizational culture and leadership*, (3rd Ed). United States of America: Jossey-Bass.
- CHIAVENATO, I. (2010). *Administración de recursos de humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chile. Chilecalifica. (2005). *Competencias Laborales en el Marco del Sistema de Formación Permanente*. Santiago.
- Chumbes, S.M (2013). *El Capital Intelectual y la Gestión de Calidad del Personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica*.(tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica.
- Del Canto, E. (2011). *Gerencia Estratégica y Capital Humano. Su prospectiva en los gobiernos locales en el contexto venezolano* Revista Ciencias Estratégicas, vol. 19, núm. 26, julio-diciembre, 2011, pp. 171-184 Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia.
- Delgadillo, L. (2003). *Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México*. 27 Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Lleida, 8-11 de abril de 2003. Universidad de Guadalajara.
- Pablo, K. (2008). *El Capital Intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del Estado de Oaxaca*. (tesis de pos grado). Instituto Tecnológico de Oaxaca, México. División de Estudios de Posgrado e Investigación.
- Duany, A. (2010). *Sistemas de Información*". [en línea] Dirección URL: <https://www.econlink.com.ar/sistemas->

informacion/definicion (Consultado el 09 de Jun de 2019)

- Duarte, E. (2006). Estudio de Motivación, Actitudes y Productividad en empleados del sector Maquilador del Noroeste de México. (tesis de pos grado), Universidad, Mexicali, Baja California.
- Dumay, J. (2013). The Third Stage of IC: towards a new IC future and beyond. *Journal of Intellectual Capital*, v. 14, n. 1, p. 5-9.
- Edvinsson, I. Malone, M.S. (1997). *Intellectual Capital. Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. Harper Collins Publishers, Inc., 1ª ed.
- Edvinsson, L. y Malone, M.S. (1999): *El Capital Intelectual. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- Eurofound (2012). V. Encuesta Europa de condiciones de trabajo. Recuperado de <https://www.eurofound.europa.eu/es/survey/ewes>.
- Fernández, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill. México. (p.256).
- Fuentes Navarro, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de QUETZALTENANGO*. (tesis de pre grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- García, M, Leal M.(2008) “Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual”. *Omnia*. 2008. Año 14-3 p.144–159.
- Hernández Sampieri, R. (2006). “*Metodología de la investigación*”. Editorial McGraw-Hill. México.

- Hulten, C. R. (2000). Productividad total del factor: Una breve biografía. Oficina Nacional de Investigación económica.
- Kaplan R.S. y Norton, D.P. (1997). Cuadro de Mando Integral (El Balanced Scorecard Gestión 2000.
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill. P. 124.
- López, A. (2018). La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado”. (tesis de pre grado). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María.
- Marcillo, N. (2014). Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de MANABE. (tesis de pos grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Sección de Post Grado de Ciencias Económicas.
- Núñez, I. (2004). La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. [en línea] Acimed 2004; 12(3). [Consulta: 22 de enero 2008]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pedraja, L.; Rodríguez, E.; Rodríguez, J. (2006). Liderazgo y decisiones estratégicas: Una perspectiva integradora. Asociación Interciencia, 31(8): 577- 582. Caracas, Venezuela.
- Peña, M.C., Díaz, G., Chávez A. y Sánchez, E. (2016). El Compromiso Organizacional como parte del Comportamiento de los Trabajadores de las Pequeñas Empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 9 (5)., 95-105.

- Pérez, A. (1988). Análisis didáctico de las Teorías del Aprendizaje. Málaga: Universidad de Málaga.
- Petty, R.; Guthrie, J. (2000). 'Intellectual capital literature review. Measurement, reporting and management', Journal of Intellectual Capital, Vol. 2, N. 1, pp. 155- 176.
- Pineda Herrero, P. (2007). La formación continua en España: balance y retos de futuro. RELIEVE, 13, (1).
- Pinilla, A. (1972). Relaciones humanas y laborales en la empresa. Barcelona: editores técnicos asociados S.A.
- Porter, M.y Kramer (2011). Teoría de valores compartidos. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/valor-compartido-teoria-michael-porter/>
- Quijano, S. (2006). Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones. Barcelona: Icaria Editorial S.A.
- Quijano, S.; Navarro, J.; Yepes, M.; Berger, R.; Romeo, M. (2008). La auditoría del sistema humano (ASH) para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones. Papeles del Psicólogo, 29(1): 92-106.
- Robbins S, Judge T. (2009) Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición. México: Pearson Educación, 2009. 718p. ISBN 978-60-7442-098-2.
- Ronquillo, J. L. (2006). Administración básica de la empresa familiar. Cd. México: Panorama.
- Schroeder, R.G. (2002). Administración de operaciones. (2ª. Edición McGraw Hill Interamericana de México S.A.).

Seguí MAS, E. (2007). La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las Cooperativas de Crédito, Valencia. (tesis de pos grado). Universidad Politécnica de Valencia.

Uribe, M. (2011), Gerencia del servicio: Alternativa para la competitividad. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Villarreal R. (2003). IFA: La empresa competitiva sustentable en la Era del Capital Intelectual. México. Ed. McGraw Hill.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INFLUENCIA DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA-HUANUCO, 2019”.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE | MÉTODOS Y TÉCNICAS |
|--|---|---|---|---|
| <p>Problema General: ¿De qué manera el capital intelectual influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa , 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el capital humano influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2018? ¿De qué manera el capital estructural influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa20118? ¿De qué manera el capital relacional influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital Tomaykichwa, 2018? | <p>Objetivo General Determinar de qué manera el capital intelectual influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera el capital humano influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa,2018. Determinar de qué manera el capital estructural influye en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2018? Determinar de qué manera el capital relacional influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2018? | <p>Hipótesis General El capital intelectual influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2018</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> El capital humano influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, 2018?. El capital estructural influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa,2018?. El capital relacional influye de manera significativa en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa,2018?. | <p>I. Variable Independiente: X: Capital Intelectual</p> <p>Dimensiones Capital humano Capital estructural Capital relacional</p> <p>II. Variable Dependiente: Y: Productividad Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación laboral ✓ Competencias ✓ Compromiso laboral | <p>Tipo de Investigación Enfoque:: Mixto Nivel: Descriptivo- correlacional Diseño: No experimental</p> <p>Población y muestra 23 trabajadores de la Municipalidad de Tomaykichwa</p> <p>Técnica de recolección de datos Encuesta – cuestionario Entrevista.</p> <p>Técnica de procesamiento y análisis de la información Estadística Descriptiva Aplicación Microsoft Excel</p> |

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA-HUÁNUCO. 2019.

A continuación, se presenta una lista de preguntas con el propósito de conocer su capacidad intelectual en la realización de sus labores en las diferentes áreas donde labora. Marque con un aspa (X), la respuesta que usted cree conveniente.

I. CAPITAL INTELECTUAL

I.A. CAPITAL HUMANO:

1. ¿Con que frecuencia es valorado su nivel de aprendizaje en el área que se desempeña?

Siempre () Casi siempre () Nunca ()

2. ¿Con que frecuencia usted por su aprendizaje es promovido en el área que se desempeña?

Siempre () Casi siempre () Nunca ()

3. ¿Cómo usted califica su nivel de creatividad para realizar algo novedoso en su labor?

Muy Alto () Alto () Bajo () Medio ()

I.B. CAPITAL ESTRUCTURAL:

4. ¿Cómo califica usted la estructura organizacional de la municipalidad que le permita desarrollar sus funciones de manera eficiente en el área que labora?

Muy bueno () Bueno () Regular () Malo ()

5. ¿En el área que usted que labora con qué frecuencia se fomenta el trabajo en equipo para una mejor producción en su trabajo?

Siempre () Casi siempre () Nunca ()

6. ¿Los equipos de cómputo, así como el software que se utilizan son adecuados para el desarrollo de sus labores cotidianas en el área que labora?

SI () No ()

7. ¿Usted considera que la cultura organizacional en la municipalidad es: Muy bueno () Bueno () Regular () Malo ()

I.C. CAPITAL RELACIONAL

8. ¿Cómo usted califica las relaciones que la municipalidad tiene con sus proveedores?
Muy buena () Buena () Regular () Mala ()
9. ¿Usted considera que las relaciones interpersonales en su área permite alcanzar las metas individuales y de grupo?
SI () No ()
10. ¿Cómo usted califica el clima laboral en su área de trabajo?
Muy buena () Buena () Regular () Mala ()
11. ¿Conoce usted califica las alianzas estratégicas y los convenios que realiza la municipalidad?
SI () b) No ()

II) PRODUCTIVIDAD LABORAL

II.1. MOTIVACIÓN LABORAL

12. ¿Con que frecuencia usted es motivado con recompensas y reconocimientos por su desempeño y rendimiento obtenido
Siempre () Casi siempre () Nunca ()
13. ¿Cómo califica usted las condiciones laborales que cuenta en su área y que le permite desarrollarse exitosamente y ser productivo en su trabajo?
Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

II.2. COMPETENCIAS

14. ¿Con que frecuencia su institución le capacita de acuerdo a las funciones y actividades que realiza en su área de trabajo?
Siempre () Casi siempre () Nunca ()
15. ¿La capacitación que usted recibe de su institución le permite mejorar su desempeño y ser productivo en el área que labora
SI () No ()
16. Las labores que usted realiza en su área son acorde a su nivel educativo y formación profesional?

Si ()

No ()

18. ¿Los conocimientos que usted posee de la labor que realiza le permiten ser más productivo en el área que labora?

Si ()

No ()

II.3. COMPROMISO LABORAL

19. ¿Cómo usted califica su grado de compromiso afectivo con su institución?

Alto ()

Medio ()

Bajo ()

20. ¿Cómo usted califica su grado de compromiso normativo (lealtad) hacia su institución?

Alto ()

Medio ()

Bajo ()

ENTREVISTA SOBRE EL CAPITAL INTELECTUAL DIRIGIDO AL GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE TOMAYKICHWA-HUANUCO. AÑO 2019”.

I. CAPITAL INTELECTUAL

I.A. CAPITAL HUMANO:

1 ¿Usted considera que con el aprendizaje obtenido por los trabajadores sea motivo para que tengan un buen desempeño laboral y logren mejores niveles de productividad en el área que laboran?

.....
.....

2 ¿Cuál es su apreciación acerca del nivel de creatividad que posee el personal para realizar algo novedoso en su labor?

.....
.....

I.B. CAPITAL ESTRUCTURAL:

3 ¿Ud. considera que la estructura organizativa de la municipalidad sea adecuada para que las labores del personal de las diferentes áreas sean realizadas de manera eficiente y eficaz?

.....
.....

4 ¿Usted considera que los equipos informáticos que cuenta la municipalidad son de alta capacidad que le permita al personal realizar eficientemente su trabajo?

.....
.....

5 ¿Usted considera que los sistemas de información y comunicación en la municipalidad está debidamente implementada en cada una de las áreas?

.....
.....

6 ¿Las creencias y valores compartidos y no compartidos que se desarrolla en cada una de las áreas administrativas permita orientar la conducta de los trabajadores?

.....
.....
7. ¿Usted considera que la cultura organizacional con que cuenta la municipalidad está en la capacidad de solucionar problemas internos y externos de la municipalidad?

.....
.....
I.C. CAPITAL RELACIONAL

8. ¿Cuál es su apreciación acerca de las relaciones que tiene la municipalidad con sus proveedores?

.....
.....
9. ¿Cuál es su apreciación acerca de las relaciones que tiene la municipalidad con los usuarios que reciben los servicios municipales?

.....
.....
10. ¿Usted considera que la relación interpersonal generada entre los trabajadores de la municipalidad incidiría en el desempeño de sus funciones y ser más productivos en el área que laboran.

.....
.....
11. ¿Cuál es el propósito de que la municipalidad realice alianzas estratégicas y/o convenios con organismos públicos y privados?

II. PRODUCTIVIDAD LABORAL

2.1. MOTIVACIÓN LABORAL

12. ¿Con que frecuencia la Gerencia Municipal motiva al personal de las diferentes áreas con recompensas y reconocimientos por su desempeño y rendimiento obtenido?

.....
.....

13. ¿Las condiciones de trabajo que se le brinda al personal de cada área son adecuadas para que se desarrolle exitosamente y ser productivo en su trabajo?

.....
.....

2.2 COMPETENCIAS

14. ¿La capacitación que se da al personal permite elevar sus conocimientos e incrementar su productividad laboral en su área de trabajo?

.....
.....

15. Usted considera que la formación profesional del personal es la adecuada?

.....
.....

16. ¿Cómo usted considera el nivel de conocimiento del personal de cada área de trabajo?

.....
.....

2.3. COMPROMISO LABORAL

17. ¿Usted cree que cuanto más comprometido estén los trabajadores mayores será su productividad laboral en el área que se desempeña?

.....
.....

18. ¿Usted considera que el personal de cada área sean leales con su institución?

PANEL FOTOGRÁFICO

EIDIFICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA-HUANUCO



ENCUESTANDO AL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA-HUANUCO



TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHA

