UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

ESCUELA DE POSTGRADO

AUDITORÍA DEL CAPITAL INTELECTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - ANCASH, 2010

Tesis para optar el Grado de Maestro
en Ciencias Económicas
Mención en Auditoría y Control de Gestión

NELLY ROSARIO TREJO GARRO

ASESOR: Mag. VALIENTE PANTALEÓN RAMÍREZ HUERTA

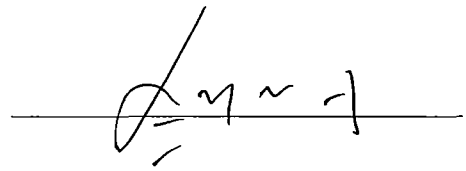
Huaraz - Perú

2013

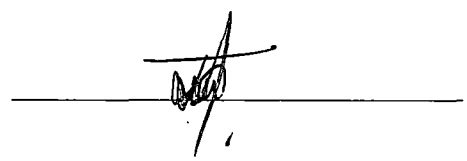
N° Regristo: T0312

MIEMBROS DEL JURADO

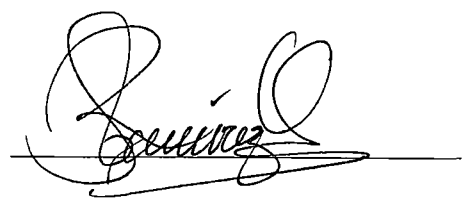
Magíster Juan Murga Ortiz — Presidente



Magíster José Luis Castro Palma — Secretario



Magíster Valiente Pantaleón Ramírez Huerta — Vocal



ASESOR

Magíster Valiente Pantaleón Ramírez Huerta

AGRADECIMIENTO

- Al mejor consejero de mi vida, A Dios.
- A mi Asesor, Mg. Valiente Pantaleón Ramírez Huerta; que gracias a su asesoría y orientaciones fue concluido el presente informe.
- A los jurados examinadores de esta tesis: Mg. Juan Murga Ortiz y Mg José Luis Castro Palma, por sus observaciones y sugerencias las que han contribuido al desarrollo de este informe.
- A mis docentes de la Maestría en Ciencias Económicas de la mención Auditoría y Control de Gestión de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" y al personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash, quienes con su colaboración a través de encuestas permitieron contrastar las hipótesis planteadas.

A Julián y Marina, mis padres que son el motor de mi vida, por sus oraciones y preocupación permanente por mi proyecto de vida.

A Walter, mi esposo por su amor y apoyo en mi formación y superación profesional.

A mis hermanos Wilber, Oscar y Yady y a todas las personas que colaboraron de alguna manera en el desarrollo del presente trabajo.

INDICE

		Página
Resumen		viii
Abstract		ix
I.	INTRODUCCIÓN	1 – 5
	Objetivos	4
	Hipótesis	4
	Variables	5
II.	MARCO TEÓRICO	6 – 41
	2.1. Antecedentes	6 – 10
	2.2. Bases teóricas	10 – 37
	2.3. Definición de términos	37
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	42 – 50
	3.1. Tipo y diseño de Investigación	42
	3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico	42
	3.3. Técnicas e instrumentos	44
	3.4. Unidad de Análisis o Informantes	49
IV.	RESULTADOS	51 - 90
V.	DISCUSIÓN	91 - 102
VI.	CONCLUSIONES	103

VII. RECOMENDACIONES 105

VIII. BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN

El Capital Intelectual presenta una lógica de gestión que puede contribuir de manera positiva en las administraciones públicas permitiendo a estas atenuar los impactos de la globalización en varios aspectos en especial respecto a la territorialidad y cohesión social, pero la situación del Capital Intelectual de la DRTC no se mide adecuadamente y por lo tanto, no ayuda lograr la economía, eficiencia y eficacia de la Gestión, que otras entidades del sector público y privado están alcanzando en relación a las innovaciones científicas y tecnológicas.

El presente trabajo se propuso determinar la influencia de la Auditoría del Capital Intelectual como instrumento de evaluación de la economía, eficiencia y eficacia en la Gestión de la *Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones–Ancash en el año 2010. La hipótesis sostiene que "La Auditoria del Capital Intelectual, incide positivamente en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash"*. El marco teórico contiene planteamientos referentes a la Auditoria del Capital Intelectual y la Gestión. Los resultados obtenidos muestran que el Capital Intelectual es inadecuado por lo que no contribuye a obtener la Economía, Eficiencia y Eficacia de la gestión de la DRTC. Se acepta la hipótesis de investigación contrastado con la prueba estadística Ji cuadrada, por ello se recomienda que se efectúe la Auditoria del Capital Intelectual para lograr resultados óptimos de la Gestión.

Palabras clave: Auditoría, capital intelectual, capital humano, capital estructural, capital relacional, gestión, eficacia, eficiencia, economía.

ABSTRACT

The Intellectual Capital presents a logic of management that it can contribute in a positive way in the public administrations allowing to these attenuating the impacts of the globalization in several aspects especially with regard to the territoriality and social cohesion, but the situation of the Intellectual Capital of the Regional Direction of Transports and Communications does not measure up adequately and therefore, It does not help to achieve the economy, efficiency and efficiency of the Management, which other entities of the public and private sector are reaching in relation to the scientific and technological innovations.

The present work proposed to determine the influence of the Audit of the Intellectual Capital as an instrument of evaluation of the economy, efficiency and efficacy in the Management of the Regional Direction of Transport and Communications-Ancash in the year 2010. The hypothesis supports that "The Audit of the Intellectual Capital, Ancash affects positively in the Management of the Regional Direction of Transport and Communications". The theoretical frame contains expositions relating to the Audit of the Intellectual Capital and the Management. The obtained results show that the Intellectual Capital is inadequate for what does not help to obtain the Economy, Efficiency and Efficacy of the management of the DRTC. The hypothesis of investigation is accepted confirmed by the statistical test square Ji, by it there is recommended that there should be effected the Audit of the Intellectual Capital to achieve ideal results of the Management.

Key Words: Audit, the intellectual capital, human capital, the structural capital, relational capital, management, efficacy, efficiency, economy.

INTRODUCCION

En la actualidad cualquier funcionario de una empresa privada o entidad pública sabe de la importancia que tienen los activos intangibles, si bien es cierto estos no se reflejan en las cuentas anuales o documentos internos. En los últimos años bajo la denominación del Capital Intelectual, ha aumentado el interés por los activos intangibles, que se considera importante reconocer y valorar esos activos invisibles, tanto para mejorar la toma de decisiones como para demostrar a los posibles usuarios externos su potencialidad. La intangibilidad está incluso más presente en el sector publico que en las empresas privadas, porque de entre los recursos productivos, recursos humanos, conocimiento, capital, materias primas y maquinaria; las administraciones públicas utilizan con mayor intensidad los dos primeros, que son intangibles y el producto final de las administraciones públicas son los servicios, que en esencia son intangibles, estos servicios se pueden medir con el grado de satisfacción de los ciudadanos y los usuarios, comparando en el tiempo la calidad del servicio y la percepción de los usuarios.

El Capital Intelectual interviene definitivamente para alcanzar la economía, eficiencia, eficacia de una Gestión.

La presente investigación titulado "***Auditoría del capital intelectual y su influencia en la gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash, 2010***"; que como objetivo principal va centrado a determinar la influencia de la Auditoría del Capital Intelectual en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el año 2010; ya que toda organización dentro del mundo globalizado, requiere una eficiente medición que permita conocer los parámetros de su rendimiento, por lo tanto la determinación de la influencia de la

auditoría del Capital Intelectual en la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones, orienta alcanzar los objetivos planteados de manera óptima, permitiendo a la Institución la maximización de su rendimiento en la relación al costo/beneficio de las metas establecidas.

La auditoría comprende la evaluación del desempeño y rendimiento del Capital Intelectual, también conocido como activos intangibles que está compuesto por el Capital Humano, el Capital Estructural y el Capital Relacional, de modo que la auditoría del Capital Intelectual aplicada en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash, arrojaría los resultados del proceso de control de calidad, llevado a cabo con el debido cuidado y seriedad probada.

Entonces a partir del análisis de la aplicación de la auditoría del Capital Intelectual, el trabajo propone indicadores de gestión que le permita a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash, generar indicios a cerca de la economía, eficiencia y eficacia en la gestión.

Con esta investigación se aporta las pautas para que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash tenga que mejorar su Gestión, contando con las informaciones precisas y oportunas para la toma de decisiones y adoptar las medidas correctivas en el menor tiempo posible, de esta manera contribuir a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y de la población en general, en concordancia con su finalidad principal que es el mantenimiento y construcción de las infraestructuras viales, que ayudarán al desarrollo de la Región.

En estas dimensiones es que, el estudio de la auditoría del Capital Intelectual constituye un gran desafío que las Entidades Públicas deberán de afrontar decididamente en los escenarios del mundo globalizado; es por ello que ante

nuevas estrategias empresariales, se hacen indispensables repensar, diseñar y ejecutar ahora en relación con los temas que aborda la presente investigación.

En tal virtud el contenido de esta investigación aborda todos los aspectos que se han establecido para su desarrollo.

En el primer capítulo, se presenta los objetivos, hipótesis planteada y las variables consideradas y su respectiva operacionalización.

En el segundo capítulo, se examina el marco teórico, dentro de ellas se han tomando como puntos clave los antecedentes, bases teóricas y definición de términos con respecto a la auditoría del capital intelectual y la gestión.

En el tercer capítulo, se examina la aplicación de la metodología y se define el tipo de investigación, las técnicas de recolección de la información, procesamiento y análisis estadístico de la información.

En el cuarto capítulo se resume la presentación análisis e interpretación de los resultados alcanzados como una forma de precisar el logro de los objetivos formulados acompañada de cuadros de análisis.

En el quinto capítulo se considera las discusiones de los resultados en base al marco teórico.

Finalmente las conclusiones a los que hemos arribado, las recomendaciones, la bibliografía empleada y los anexos.

Esperando haber contribuido al desarrollo de esta materia para quienes deseen profundizarlo, encuentren las bases científicas coherentes.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la Auditoría del Capital Intelectual en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el año 2010.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a) Identificar de qué manera la auditoría del Capital Humano ayuda a generar la economía en los procesos de gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Ancash en el año 2010.

b) Describir la incidencia de la auditoría del Capital Estructural en la eficiente gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash en el año 2010.

c) Determinar de qué manera contribuye la auditoría del Capital Relacional para obtener una gestión eficaz de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el año 2010.

HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

La Auditoría del Capital Intelectual, influye positivamente en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el año 2010.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

a) La auditoría del Capital Humano ayuda positivamente a generar la economía en los procesos de Gestión.

b) La auditoría del Capital Estructural incide de manera positiva en la eficiencia de la Gestión.

c) La auditoría del Capital Relacional contribuye adecuadamente en la Gestión eficaz.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE:

X_0 = Auditoría del Capital Intelectual

INDICADORES INDEPENDIENTES

X_1= Auditoría del Capital Humano

X_2= Auditoría del Capital Estructural

X_3= Auditoría del Capital Relacional

VARIABLE DEPENDIENTE:

Y_0 = La Gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

INDICADORES DEPENDIENTES

Y_1= La economía en los procesos de Gestión

Y_2= La eficiencia de la Gestión

Y_3= La Gestión eficaz

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo N° 01

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES TEORICOS

STEWARD[1] (1.998), en su trabajo de investigación sostiene que el Capital Intelectual es material intelectual - conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia que se puede aprovechar para crear riqueza. Es fuerza cerebral colectiva. Es difícil de identificar y aun más de distribuir eficazmente. Pero quien lo encuentra y lo explota, triunfa. Para él, en la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento. El conocimiento y la información, la ciencia sumada a las noticias, la asesoría, el espectáculo, las comunicaciones, los servicios, se han convertido en las materias primas fundamentales de la economía y sus productos más importantes. En definitiva, para él, el Capital intelectual es la nueva riqueza de las organizaciones.

BROOKING[2]. (1.997) en su trabajo de investigación considera que el Capital Intelectual "es la combinación de activos inmateriales que permiten hacer funcionar a la empresa, siendo esta a su vez, el resultado de la combinación de los activos materiales más el Capital Intelectual"

SULLIVAN, P. (2002), en su trabajo de investigación sostiene que el Capital Intelectual involucra factores como liderazgo en tecnología, entrenamiento actual de los empleados y la rápida respuesta al llamado de servicios de los clientes[3].

---

[1] Steward, (1998), "Modelo de Steward del Capital Intelectual"
[2] Brooking,A.(1997), "El Capital Intelectual", Barcelona: Paidos Empresa
[3] SULLIVAN P. (2002), "Técnicas para optimizar el valor de la información", En busca de un paradigma. Barcelona: Paidos.

BEAZLEY, H. y BOENISCH, J. (2003), en su trabajo "La continuidad del conocimiento en las empresas", considera que la cantidad de materia tangible en el mundo es fija, el crecimiento y el despliegue del capital intangible en el proceso de producción puede ser una de las fuentes únicas del crecimiento de la productividad, traducida ésta en una ventaja competitiva para las empresas. Cuando se retira un empleado, las pérdidas son incalculables, la organización pierde su conocimiento operativo ya que el empleado se lleva la información almacenada en su cerebro (conocimiento tácito o implícito) y no hay forma de que se trasmita, aunado al costo que representa esta pérdida[4].

GONZÁLEZ (2006), en su trabajo de investigación "Crece migración de profesionistas", establece que el capital intelectual y la mano de obra productiva son fórmulas para integrar una visión estratégica y también un conjunto de condiciones para lograr el desarrollo empresarial, laboral, logístico, organizacional, intelectual, comercial, institucional, gubernamental y social. La clave del crecimiento en México se encuentra en el desarrollo de las industrias del software, aeronáutica, electrónica, telecomunicaciones, farmacéutica y biotecnología, pues la nueva economía global demanda productos con mayor valor agregado e innovación para que los países puedan competir[5].

LÓPEZ (2006), en su trabajo investigación "Caracterización y Tipología del Capital Intelectual en la Empresa", indica, "la marca, imagen, confianza, fidelidad y el capital intelectual constituyen un valor para los clientes, por lo cual representa el capital más importante en las empresas. El entorno en el

[4] BEAZLEY, H.Y BOENISCH, J.(2003), "La continuidad del conocimiento en las empresas". México: Norma, p.38
[5] GONZÁLEZ, P. (2006), "Crece migración de profesionistas- Reforma Negocios".

cual operan las empresas de hoy en día ha cambiado; actualmente, los recursos intangibles ocupan un lugar cada vez más importante en los activos de las compañías. Esto implica que se deben identificar nuevos indicadores para poder medir la gestión en las empresas. Indicadores que consideren tanto los recursos tangibles como los intangibles. El capital intelectual, muchas veces, tiene más valor que el activo inmovilizado, éste es representado por el capital intelectual que aporta el personal a la empresa y el capital que aportan los mismos clientes a la empresa"[6].

KANNAN, G. (2004). En su texto "Intellectual capital Measurement effectiveness. Journal of Intellectual Capital", sostiene que la habilidad para construir y mantener el capital intangible constituye el núcleo para las organizaciones competentes. La valoración del capital intelectual es importante pues demuestra cómo la empresa se alinea con su visión estratégica a largo plazo. Los cambios de la nueva economía conducen desde visiones de protección del conocimiento al conocimiento compartido, desde la orientación a las funciones o procesos, o a la orientación a las personas y los objetivos[7].

VÁZQUEZ TOMAS y Otros (2007), en su trabajo de investigación "Capital Intelectual", Concluyen: "El capital intelectual es el futuro de las empresas. La empresa que le da la espalda está destinada a la quiebra. Este capital es el que le da el verdadero valor a la organización y fue durante mucho tiempo sobre-estimado. Hoy en día las empresas se están dando cuenta de este valor

[6] LÓPEZ, J. (2006), "Caracterización y Tipología del Capital Intelectual en la Empresa", España: Universidad Complutense de Madrid.
[7] KANNAN, G. (2004), "Intellectual capital Measurement effectiveness". Journal of Intellectual Capital; pg. 389

y le están dando cada vez mayor importancia, lo que produce una mayor eficacia y eficiencia"[8].

ALEXANDRE BOSSI (2006), en su trabajo de investigación "El capital Intelectual en el Sector Público", Brasil, concluye que el sector público, tanto los objetivos de las administraciones, como los recursos que utilizan o incluso el output, servicios en su mayor parte, son más intangibles que en la mayoría de las empresas privadas, siendo, por tanto, un marco ideal para la aplicación práctica de las teorías del Capital Intelectual. Otra circunstancia que puede favorecer su desarrollo frente a las dificultades que encuentra las empresas privadas es que no existe esa urgencia por cuantificar los intangibles ante una posible venta, tanto de la empresa globalmente, como de una marca o activos como la clientela. Por el contrario, la menor flexibilidad de la gestión por la necesaria transparencia y la falta de competencia actúan como frenos a su expansión.[9]

MIRIAM PALACIOS[10] (2009), en su trabajo de investigación "Control del Capital Intelectual y su Incidencia en el Cumplimiento de Funciones en el Sistema Administrativo de la UNASAM años 2005-2006", concluye que de las variables estudiadas, el control del capital intelectual y el cumplimiento de funciones en los sistemas de Presupuesto, Racionalización, Contabilidad, Tesorería, Abastecimientos, Personal, Inversión Pública y Control de la UNASAM, se concluye que estas están relacionadas, ya que los indicadores

---

[8] VÁSQUEZ TOMAS Y OTROS (2007), Trabajo Monográfico: "Capital Intelectual", Universidad de Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas.

[9] ALEXANDRE BOSSI, (2006), "El Capital Intelectual en el Sector Publico", Sociedade, Contabilidade e Gestão, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, segundo semestre, Pág. 15 y 16

[10] PALACIOS PALACIOS, MIRIAM, (2009), "Control del Capital Intelectual y su incidencia en el cumplimiento de Funciones en el Sistema Administrativo de la UNASAM en los años 2005-2006" - Perú – Huaraz. Pág. 79, 80 y 81

de los bloques que conforman el capital intelectual, tienen influencia en el cumplimiento de las funciones de los sistemas indicadas.

2.2 BASES TEORICAS

A. EL CAPITAL INTELECTUAL

Según Pavez Salazar, Alejandro[11]..., define como el *"conjunto de recursos intangibles de la organización que tienen la capacidad de generar valor ya sea en el presente, ya en el futuro"*. Se tratará de recursos considerados en un sentido amplio y no únicamente en el sentido estrictamente contable. Dicho de otra forma, el Capital Intelectual incluye tanto los activos intangibles que la normativa contable permite reconocer, como las habilidades o capacidades de la organización y de los empleados.

Según Expósito Langa y Otros[12]..., consideran que *"el capital intelectual abarca aquellos activos intangibles de la empresa con capacidad de generar dicho valor añadido. De hecho, tanto la gestión del capital intelectual como la gestión del conocimiento están siendo en la actualidad los paradigmas de la empresa excelente o triunfadora. Esta línea de investigación ha dado lugar al planteamiento de numerosos modelos con el objetivo de medir, gestionar, crear y controlar los activos Intangibles en las organizaciones, tanto públicas como privadas"*.

Según Peter A. C. Smith, resume de buena forma las ideas generales de todas las definiciones estudiadas, *"Capital Intelectual, son los recursos*

[11] PAVEZ SALAZAR, ALEJANDRO (2000), "Modelo de Implantación de gestión de Conocimiento y Tecnologías de Información para la generación de ventajas competitivas" - Valparaíso.
[12] EXPOSITO LANGA, Manuel y otros (8 y 9 de Setiembre del 2005), "El capital intelectual como activo estratégico en la sociedad del Conocimiento" *IX Congreso de Ingeniería de Organización: Gijón*

no financieros que permiten generar respuestas a las necesidades de mercados y ayudan a explotarlas. Estos recursos se dividen en tres categorías: el Capital Humano, el Capital Estructural y el Capital Relacional".

Según Brooking[13], (1997), señala que el capital intelectual es la combinación de activos inmateriales que permiten hacer funcionar a la empresa, siendo esta, a su vez, el resultado de la combinación de los activos materiales más el capital intelectual. En esta misma línea, Nevado Peña y López Ruiz (2002) afirman que ese tipo de capital *"es el conjunto de activos de la empresa que aunque no estén reflejados en los estados contables, generan o generarán valor para la misma en el futuro, como consecuencia de aspectos relacionados con el capital humano y con otros estructurales como la capacidad de innovación, las relaciones con los clientes, la calidad de los procesos, productos y servicios, el capital cultural y comunicacional y que permiten a una empresa aprovechar, mejor las oportunidades que otras, dando lugar a la generación de beneficios futuros".* De forma similar, Wiig[14], (1997) define al capital intelectual como aquellos recursos que son creados a partir de actividades intelectuales y que van desde la adquisición de nuevo conocimiento o los niveles a las relaciones con los clientes. Además, el autor afirma que su gestión tiene como objetivo renovar y maximizar el valor de los activos

[13] Brooking,A. (1997), su trabajo de investigación "El Capital Intelectual", Barcelona: Paidos Empresa.
[14] Wiig, K.M. (1997), su trabajo de investigación "Integrating Intellectual capital and knowledge management".

intelectuales de la empresa. Por otro lado, Bontis[15], (1998), para definir el concepto de capital intelectual, comienza diferenciado lo que es información de conocimiento. Así, afirma que mientras que la información es la materia prima, el conocimiento puede ser ya considerado como el producto finalizado. De este modo, los directivos reciben como input la información y, tras su análisis, obtienen como output el conocimiento. Tras esta aclaración, el autor concluye afirmando que el capital intelectual es la búsqueda de uso eficaz del conocimiento como opuesto a la información.

Petty y Guthrie[16], (2000), quienes, tras afirmar 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, aunque en muchas ocasiones se confunde con él, es diferente al de activo intangible. Así, consideran que existen activos intangibles que no pueden formar parte del capital intelectual.

Finalmente según Sánchez Medina y otros[17], sostienen que "*el Capital Intelectual es la combinación de activos inmateriales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de*

[15] Bontis, N. (1998): "Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models", *Management Decision.*

[16] Petty, R y Guthrie, J. (2000): "Intellectual capital literature review. Measurement, reporting and management", *Journal of Intellectual capital.*

[17] Sánchez Medina y otros (2007), trabajo de Investigación "Concepto de Capital Intelectual y sus Dimensiones", Universidad de la Palmas de Gran Canaria

una organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generaran valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida".

Según Edvinsson y Malone (1999)[18], consideran que *"el Capital Intelectual es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales, que dan a una empresa una ventaja competitiva en el mercado"*

IMPORTANCIA DEL CAPITAL INTELECTUAL

Según Bontis[19], sobre la importancia del Conocimiento y del Capital Intelectual como recurso estratégico se conoce desde la antigüedad, donde las civilizaciones como la egipcia o la griega presentan evidencias de codificación del conocimiento.

Considera que el estudio del Capital Intelectual "*es un área de conocimiento que cuenta con poco más de una década de estudio formal, prácticamente desde la última década del siglo XX*". Sin embargo, su existencia se remonta años atrás como un factor de sentido común, frecuentemente subestimado, en el valor en libros contables de las empresas.

La conceptualización del término de Capital Intelectual es muy heterogénea, lo que indica el estado aun emergente y novedoso del mismo. Esto implica que hay una necesidad de seguir investigando sobre

[18] Edvinsson, L. y Malone, M.S. (1999), "El Capital Intelectual", Gestión 2000 - Barcelona
[19] Bontis, N. (1998), "Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models", *Management Decision.*

el tema hasta conseguir una aceptación conceptual generalizada entre la comunidad científica y la profesional.

Comenzaremos, en primer lugar, analizando los antecedentes del concepto para, posteriormente, analizar distintas definiciones [20] y componentes o capitales que los principales modelos de medición y gestión del Capital Intelectual hacen y establecen sobre el mismo.

Después, haremos un estudio básico de estos modelos que explican la evolución del término. Como conclusión, daremos nuestra propia visión sobre el término.

EL CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR PÚBLICO

Bossi Queiroz, Alexandre y otros[21], consideran por sus peculiaridades, el sector público presenta varias diferencias en cuanto a la aplicabilidad de las ideas del Capital Intelectual, que se expone a continuación: **1. Menor estímulo a la adopción de nuevas técnicas de gestión.** Es frecuente que la gestión en el sector público adopte con lentitud las innovaciones ocurridas en la iniciativa privada, que en lucha por la supervivencia y al operar en un ambiente de competencia precisa adoptar con rapidez las mejores prácticas de gestión. **2. Objetivos intangibles.** Los objetivos de las entidades públicas son diversos y dependen de la administración concreta (velar por la seguridad nacional, impartir justicia, elevar el nivel cultural de la población...), pero, en general, son más intangibles que los que predominan en el sector privado, preocupado por la obtención de

[20] Bontis, N., (1998);"Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models", Management Decision, Vol. 36 Num.2.

[21] BOSSI ALEXANDRE (2006): La Medición del Capital Intelectual en el Sector Publico, Sociedade, Contabilidade e Gestão, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, segundo semestre.

rentabilidad y creación de valor para el accionista. **3. La responsabilidad social y medioambiental.** La mayoría de las empresas privadas ven dicha responsabilidad como un gasto, aunque no pocas los consideran como activos intangibles que mejoran su imagen. Es frecuente que estas empresas informen de la repercusión de sus acciones sobre la sociedad y el medio ambiente en documentos anexos a las cuentas anuales. **4. Los servicios son intangibles.** En ocasiones las entidades públicas producen bienes tangibles como carreteras, pero la mayor parte del output que produce el sector público son servicios, y por tanto intangibles. **5. Los recursos son intangibles.** Los recursos utilizados por las administraciones públicas son más intangibles que los que usan la mayoría de las empresas privadas. Los recursos básicos tradicionales utilizados por una empresa son cuatro: materias primas, máquinas, capital y recursos humanos, aunque hoy en día se considera que el conocimiento es un input fundamental que también ha de añadirse a la lista anterior. Los tres primeros son activos tangibles. **6. Menor margen de maniobra del gerente.** Las entidades públicas están sometidas a un mayor control y exigencia de trasparencia en la gestión. Algunas de las ideas en las que se basa el Capital Intelectual, aun siendo a priori atractivas para su aplicación en las entidades públicas reconocemos que en la actualidad es muy difícil su ejecución. **7. Menor urgencia por cuantificar.** En cuanto a la utilidad de los activos intangibles desde una perspectiva interna, es decir, para la toma de decisiones de los gestores, es diferente como deben usarse y valorarse los

activos intangibles en la empresa privada y en el sector público. **8. Presentación externa.** Las entidades públicas tienen que satisfacer las demandas de información de usuarios externos. En el marco del Capital Intelectual cabe presentar información sobre los esfuerzos por optimizar la racionalidad de su organización interna, desarrollar sus recursos humanos, mejorar la imagen, lo que ha hecho por la sociedad y el medio ambiente, entre otros.

B. COMPONENTES DEL CAPITAL INTELECTUAL

Distingue entre las categorías de Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional.

EL CAPITAL HUMANO

Está formado por los recursos intangibles, capaces de generar valor, que residen en las personas: sus habilidades, conocimientos y capacidades. Finalmente éste es el dominio del conocimiento y del aprendizaje de la persona y consecuentemente de la formación.

Según Bontis[22], define que el capital Humano "*es el capital pensante del individuo, o lo que es lo mismo, aquel que reside en los miembros de la organización y que permite generar valor para la empresa. Por otra parte, se pueden distinguir tres componentes dentro de la dimensión dedicada al capital humano: (a)* las competencias, *en forma de conocimientos, capacidades, talento y Know-How; (b)* la actitud, *que se traduce en conducta, motivación, actuación y ética de las personas; (c) la* agilidad intelectual, *la cual genera valor para la organización en la*

[22] Bontis, N. (1998),"Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models", Management Decision, Vol. 36 Num.2.

medida en que se aplican conocimientos nuevos o descubrimientos que permiten transformar las ideas en productos y servicios"

El capital humano es definido también como aquel conocimiento que pierde la empresa cuando sus empleados la abandonan y que, por tanto, presente dificultades para ser retenido en esta. Por este motivo, las organizaciones deben intentar retener a los empleados más valiosos, es decir, debe compensar de forma adecuada a aquellos trabajadores que sean portadores del Capital intelectual. Sin embargo, Malhotra (2000), considera que esta circunstancia no es totalmente cierta, ya que de serlo implicaría reconocer que los trabajadores cuando están en su horario laboral no piensan nunca en otra cosa que no sea la empresa y que cuando se van a sus casas no se llevan ningún problema del trabajo. Además, este autor aporta otro argumento para su afirmación el hecho de que existe la posibilidad de la tele-trabajo, el cual como su propio nombre indica, permite que el personal de la empresa pueda trabajar de ésta.

Según Peter A. C. Smith, el Capital Humano: *"Son las capacidades de los individuos en una organización que son requeridas para proporcionar soluciones a los clientes"*. Dentro de esta categoría se encuentran las capacidades individuales y colectivas, el liderazgo, la experiencia, el conocimiento, las destrezas y las habilidades especiales de las personas participantes de la organización.

CAPITAL HUMANO EN EL SECTOR PÚBLICO

Aptitudes de los empleados públicos. Los recursos humanos, con sus conocimientos, habilidades y actitudes son fundamentales para que la entidad logre sus objetivos[23]. Disponer de empleados competentes, capacitados, con un nivel de formación adecuado al puesto de trabajo, personas activas con capacidad para innovar e incluso influir es un activo intangible fundamental para conseguir los objetivos propuestos por la organización. En el marco del Capital Intelectual, los gerentes ven al personal como unos activos intangibles que combinados en equipos de trabajo ayudan a la consecución de los objetivos de la entidad. Más allá de la calificación obtenida en las pruebas de acceso a la función pública o el número de años de experiencia en el servicio, para medir la aptitud deberían utilizarse indicadores que revelaran la adecuación del empleado al puesto de trabajo. También la organización debe considerar indicadores que midan desviaciones al equilibrio óptimo, por ejemplo entre veteranía y juventud, o el número de personas disponibles para trabajar en distintos entornos geográficos o funcionales.

Como respuesta y adaptación al entorno, se ha producido un proceso evolutivo en los planteamientos de dirección y gestión en el ámbito público. Este proceso evolutivo ha sido plasmado por Richards[24]. (1.994) en la sucesión de tres paradigmas administrativos:

a) El Paradigma tradicional de las administraciones publicas. En esta primera etapa estaba instituido el modelo tradicional de la

[23] KLASE, K.A. (May 1996), "Accounting for human resource development in the public sector", International Journal of Public Administration, Vol. 19, N 5, págs. 661-688.
[24] RICHARDS, S. (Setiembre-Diciembre 1994), "El paradigma del cliente en la gestión pública, Gestión y Análisis de Políticas Públicas", núm. 1.

Administración Pública caracterizado por una cultura basada en principios de racionalidad jurídica, con un sistema jerárquico donde existe una delimitación rígida de las funciones y con una elaboración detallada de procedimientos administrativos que rigen al detalle la actividad del empleado público. Este modelo de administración es de carácter eminentemente burocrático.

b) El paradigma de la eficiencia. El modelo tradicional de Administración Pública es un modelo insostenible, básicamente debido a que el gasto público no puede crecer de una forma continuada, y por la ineficiencia asociada a la actividad pública, que cada vez debe prestar más servicios y de mayor complejidad. Era necesario un cambio en la orientación. De un lado había que contener el gasto público hasta unos niveles de sostenibilidad futura, y por otro lado, era necesario un aumento en la eficiencia y eficacia en la función pública que justificara la existencia de unos niveles mínimos de calidad.

c) El nuevo paradigma del cliente. Con este nuevo paradigma se introduce el concepto de "cliente" dentro del ámbito de las administraciones públicas. El ciudadano es considerado como un consumidor final o cliente de los servicios públicos, con derecho a ciertos niveles de servicios comprobados. La administración debe tener una estrecha relación con los ciudadanos, ello propiciara mejoras en el diseño de políticas, en la información y en el empleo de los recursos para la toma de decisiones, contribuyéndose así a

consolidar y aumentar la confianza de los ciudadanos en la Administración.

AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO

Según Arias Galicia[25], (2006), la auditoría del capital humano se define como *"el análisis de las políticas y prácticas de personal de una empresa, y la evaluación de su funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorar"*. La auditoría sobre recursos humanos es un examen objetivo, minucioso y lógicamente fundado de los objetivos, las políticas, los sistemas, los controles, la aplicación de recursos y la estructura de la organización, que tiene a su cargo la responsabilidad del capital humano; constituye, entonces, un instrumento de la función de control. Es tal vez en el área del capital humano donde la organización está más expuesta a invertir fuertes sumas de dinero y de esfuerzos sin que los resultados obtenidos sean proporcionales.

Procedimiento que tiene por objeto revisar y comprobar, bajo un método especial, todas las funciones y actividades que en materia de personal se realizan en los distintos departamentos, para determinar si se ajustan a los programas establecidos y evaluar si se cumplen los objetivos y políticas fijados en la materia, sugiriendo en su caso los cambios y mejoras que deban hacerse para el mejor cumplimiento de los fines de la administración de personal. Lo anterior implica en primer lugar que no se trata solamente de una recolección de datos, que por otra parte con los

[25] ARIAS GALICIA. L. FERNANDO (2006). "administración de recursos humanos". Ed.Trillas. México.

modernos sistemas de información pueden tenerse en cualquier momento.

EL CAPITAL ESTRUCTURAL

Según Bontis[26], considera que el capital estructural ha sido descrito como aquel conocimiento que la empresa ha podido internalizar y que permanece en la organización, ya sea en su estructura, en sus procesos o en su cultura, aun cuando los empleados abandonan ésta y que, por este motivo, es propiedad de la empresa. Por lo tanto, cabe incluir en esta dimensión todos los intangibles no humanos de la organización, es decir, se pueden considerar dentro del capital estructural desde la cultura o los procesos internos hasta los sistemas de información o bases de dato.

Para Edvinsson y Malone (1999)[27], el capital estructural se puede descomponer en otras tres dimensiones que ayudan a conformar la parte no pensante del capital intelectual y que se queda en la organización cuando el trabajador no permanece ya en la misma. Estas dimensiones son el capital organización, el capital renovación y desarrollo y el capital relacional. No obstante, se debe aclarar que en ciertos modelos algunos de estas divisiones conforman unas dimensiones propias y no incluidas en el Capital Estructural.

De forma similar, en la definición que dentro del Modelo Iltelect, según Euroforum (1998) se da sobre el capital estructural, menciona que éste incluye el conocimiento sistematizado, explicito e internalizado por la organización, incluyéndose, por tanto, los sistemas de información y

[26] Bontis, N. (1998), "Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models", Management Decision, Vol. 36 Num.2.
[27] Edvinsson, L. y Malone, M.S. (1999); "El Capital Intelectual", Gestión 2000, Barcelona

gestión, las patentes o la tecnología disponible. A su vez, los autores de este modelo también destacan el hecho de que, al contrario de lo que sucede con el capital humano, este tipo de capital si es propiedad de la empresa.

Según Peter A. C. Smith, el Capital Estructural: *"Son las capacidades organizacionales necesarias para responder a los requerimientos de mercado"*. Dentro de esta categoría se encuentran las patentes, el know-how, los secretos de negocio en el diseño de productos y servicios, el conocimiento acumulado y su disponibilidad, los sistemas, las metodologías y la cultura propia de la organización.

Según Alejandro Pavez[28], el capital estructural, está formado por todos los recursos intangibles capaces de generar valor, que residen en la propia organización, es decir, que el capital estructural es aquél que se queda dentro de la organización cuando los empleados se marchan. El capital estructural es, en definitiva, la infraestructura que ayuda a incorporar, formar y mantener el capital humano aditivo, es decir, las rutinas, la "forma de funcionar", la cultura, etc.

La capacidad de aprender de la organización la debemos pues situar en el capital estructural ya que es el continente "organizado" de los conocimientos personales que da coherencia a la formación. Pero además, la formación puede ayudar a repensar y reconstruir el Capital Intelectual en sus tres acepciones en función de las necesidades de la empresa. A la formación dirigida a mejorar el capital estructural le

[28] ALEJANDRO PAVEZ: Modelo de Implantación de gestión de Conocimiento y Tecnologías de Información para la generación de ventajas competitivas Valparaíso- 2000

llamaremos formación estructural u organizacional, paralela al aprendizaje organizacional.

AUDITORÍA DEL CAPITAL ESTRUCTURAL

La auditoría del Capital Estructural, es el análisis al conocimiento incorporado, internalizado, sistematizado y procesado de cada institución mediante un proceso histórico que opera a través de una sucesión de rutinas organizativas. Al comprender las variables relacionadas con la cultura, la estrategia, la estructura organizativa, la propiedad intelectual, las tecnologías, los procesos de apoyo y captación de conocimientos y los procesos de innovación, esta clase de capital se suele subdividir en Capital Organizativo y Capital Tecnológico[29].

EL CAPITAL RELACIONAL

El capital relacional se dibuja sobre la consideración de que las empresas no son sistemas aislados, sino que, por el contrario, se relacionan con el exterior. Así, las relaciones de este tipo que aportan valor a la empresa son las que deben ser consideradas capital relacional.

Según Bontis[30], este tipo de capital incluye el valor que generan las relaciones de la empresa, no solo con clientes, proveedores y accionistas, sino con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos. Es decir, es el conocimiento que se encuentra incluido en las relaciones de la organización. Visto desde otra perspectiva, *el capital relacional es la percepción de valor que tienen los clientes cuando hacen negocios con sus proveedores de bienes o servicios.*

---

[29] Dirección General de Investigación-Comunidad de Madrid, "Capital Intelectual y Producción Científica"
[30] Bontis, Nick. :"Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models", Management Decision, Vol. 36 Num.2, 1.998.

Según Peter A. C. Smith, Capital Relacional: *"Es la profundidad (penetración), ancho (cobertura), y rentabilidad de los derechos organizacionales"*. Dentro de esta categoría se encuentran las marcas, los consumidores, la lealtad, la reputación, los canales y los contratos especiales.

Según Alejandro Pavez[31], el capital relacional está formado por los recursos intangibles, capaces de generar valor, relacionados con el entorno de la empresa: sus clientes, proveedores, sociedad, etc. Así, podemos notar que son recursos que residen bien en los empleados (Capital Humano) bien en la propia organización (Capital Estructural), pero que a efectos conceptuales quedan separados de las dos categorías anteriores por cuanto que hacen referencia a relaciones exteriores. El capital relacional es la parte del Capital Intelectual que permite crear valor en relación con las relaciones exteriores de la empresa.

La formación relacionada con el capital relacional incorpora el componente de "organización extrovertida" que es la empresa. La extroversión para la empresa no es un capricho sino su razón de ser. La empresa existe porque retribuye a todos los agentes que intervienen en el proceso desde los clientes a proveedores pasando por los propietarios y los trabajadores. El mundo de las relaciones exteriores de la empresa es un mundo lleno de información y de conocimiento, es un mundo lleno de posibles externalidades donde la calidad de los esquemas de referencia personales y de la organización, es decir los stocks cognitivos, tienen

[31] ALEJANDRO PAVEZ: Modelo de Implantación de gestión de Conocimiento y Tecnologías de Información para la generación de ventajas competitivas Valparaíso- 2000

mucho que ver con la capacidad de la empresa de apropiación de las posibilidades que el exterior ofrece. Los itinerarios de la organización dependen de esta capacidad de apropiación.

AUDITORÍA DEL CAPITAL RELACIONAL

Según Bueno[32], la Auditoría del Capital Relacional "*es la verificación si existen relaciones con instituciones que precisan resultados de las investigaciones realizadas por los trabajadores y estudiantes del centro, comprobar si existe relación con varios sectores de la economía nacional, demostrar si se realizan investigaciones y aplicaciones prácticas que reportan resultados para los Órganos de Gobierno, confrontar si se potencian alianzas y relaciones con entidades nacionales e internacionales, confirmar si está establecido el mecanismo para la publicidad y promoción de los servicios que brinda el centro y verificar si están definidos los riesgos para el servicio en la entidad. Confirmar si la institución participa en eventos de calidad en colaboración con asociaciones de calidad, demostrar si se desarrollan programas de calidad, comprobar si la institución cuenta con certificados de calidad y reconocimiento social y confrontar si existe relación con clientes desde el punto de vista pedagógico, con la finalidad de demostrar si el cliente se siente satisfecho con el servicio que recibe*".

C. AUDITORÍA DEL CAPITAL INTELECTUAL

El objetivo de la auditoría del capital intelectual consiste en examinar todos los activos inmateriales de la empresa y documentar su

[32] Bueno, E Modelo Intellectus: Medición y Gestión del Capital Intelectual. Centro de Investigación sobre la Sociedad de Conocimiento-Instituto de Administración de Empresas, Universidad Autónoma de Madrid.

existencia, su estado actual y, si es posible, su valor. En lo que respecta a los empleados, hay que prestar especial atención a la educación que recibieron, sometiéndolos a una serie de tests psicométricos y de personalidad para descubrir el potencial de cada uno de ellos. Además hay que detectar quién es capaz de reflexionar críticamente, vender productos y servicios, aportar conocimientos y técnicas basadas en la destreza y trabajar en equipo, para saber dónde ubicar al personal. Los conocimientos resultantes de una auditaría de capital intelectual facilitarán la planificación de programas de capacitación, beneficiosos tanto para los empleados como para la empresa[33].

Las medidas para la medición del Capital Intelectual son útiles por las siguientes razones:

- Confirman la capacidad de la organización para conseguir sus metas.
- Planificación de la investigación y el desarrollo.
- Aportación de información de base para los programas de recuperación.
- Aportación de enfoques para los programas de formación y educación organizacional.
- Cálculo del valor de la empresa.
- Ampliación de la memoria organizativa[34].

[33] VÁSQUEZ TOMAS Y OTROS, Trabajo Monográfico: "Capital Intelectual", Universidad de Buenos Aires 2007– Facultad de Ciencias Económicas

[34] GRUPO 1: GERMÁN TORRADO y Otros- Trabajo de Investigación: Modelos de Capital Intelectual - 1996-1998

Está claro que existe un capital que nadie se preocupa por medir y del que nadie informa dentro de la organización, pero que sin lugar a dudas tiene un valor real. Identificar y medir el capital intelectual (activos intangibles) tiene como objeto convertir en visible el activo que genera valor en la organización. Como sabemos, el peso del capital intelectual sobre el valor de mercado de una organización es creciente y, por lo tanto, los esfuerzos de las empresas se dirigen a medirlo y gestionarlo.

Según, Marta Ortiz de Urbina Criado, (2003) en su artículo *"Medición y auditoría del capital intelectual"*. Considera que en los últimos años hemos asistido al desarrollo de los conceptos y los modelos de capital intelectual y de gestión del conocimiento. Los aspectos conceptuales empiezan a estar desarrollados, aunque el planteamiento de modelos integradores de medición del capital intelectual sigue siendo un reto. Distintas disciplinas están desarrollando este campo de interés tanto académico como empresarial. Entre ellas queremos resaltar la importancia de la identificación, el almacenamiento y la ordenación de la información, así como su transformación en conocimiento, tanto individual como organizativo. Este análisis de la información requiere el uso de medios adecuados, entre ellos las nuevas tecnologías que ponen a nuestra disposición software especializado, sistemas de auditoría de información y de elaboración de mapas de información y conocimiento. Su aplicación en la empresa se suele hacer a través de las intranets, herramientas que están posibilitando los flujos de información y su transformación en conocimiento.

Además, esta auditoría de la información facilita el desarrollo de la contabilidad, campo en el que se están haciendo grandes esfuerzos por

considerar los intangibles dentro del balance de la empresa y de la cuenta de resultados.

D. GESTIÓN

Según Frida Ruso Armanda[35], "***la Gestión comprende todas las actividades de una organización que garantizan el cumplimiento de las metas y objetivos trazados a partir del diseño estratégico desarrollado con la participación de la dirección y demás trabajadores, incluye la evaluación oportuna y sistemática de su desempeño operativo en función de las estrategias previstas***".

El Gobierno Regional de Ancash dentro de su **Plan de Desarrollo Regional Concertado 2010-2021,** considera que, la normatividad vigente[36] indica que la gestión del Gobierno Regional se rige por el Plan de Desarrollo Regional Concertado, con horizonte de mediano y largo plazo.

Donde el proceso participativo[37] constituye un mecanismo de desarrollo regional con la participación ciudadana en la gestión pública, para construir un esquema de desarrollo sostenible con justicia social.

Desde el año 2000, las autoridades regionales de Ancash han promovido la elaboración participativa de planes de desarrollo, como es el Plan Estratégico de Desarrollo Regional de Ancash 2001-2010, realizado en el año 2001. Así mismo, el mismo Gobierno Regional formuló en el año 2003 el Plan de Desarrollo Regional Concertado 2003-2007 bajo

---

[35] Frida Ruso, Armanda (2011), su Trabajo de Investigación "Auditoría de Gestión al Capital Intelectual"

[36] Artículo 32° de la Ley 27867 –Ley Orgánica de Gobiernos Regionales—, artículo 20° de la Ley 27783 – Ley de Bases de la Descentralización—, la Ley 28056 –Ley Marco del Presupuesto Participativo— y su Modificatoria aprobado por el Decreto Supremo 097-2009-EF; así como su reglamento aprobado mediante Decreto supremo N° 142-2009-EF y su "Instructivo para el Proceso del Presupuesto Participativo basado en resultados para el año fiscal 2010", aprobado mediante Resolución Directoral 07-2010-EF/76.01

[37] Los dos productos más importantes del proceso participativo son el Plan de Desarrollo Concertado y el Presupuesto Participativo elaborado para cada año fiscal.

directiva del Ministerio de la Presidencia de ese entonces. Y en el año 2004 se reformulo el Plan de Desarrollo Regional Concertado para los años 2004-2007 bajo la directiva del Ministerio de Economía y Finanzas.

Según el Instructivo mencionado, el Plan de Desarrollo Concertado, en adelante PDC, "*es un instrumento de base territorial y de carácter integral, orientador del desarrollo regional y del presupuesto participativo. Contiene los acuerdos sobre la visión de desarrollo y objetivos estratégicos de mediano y largo plazo, en concordancia con los planes sectoriales y nacionales. Este Plan se evalúa una vez al año y como resultado de dicha evaluación, se reajusta, modifica o ratifica.* También indica que—*La visión del Plan de Desarrollo Concertado es única para todas las instituciones públicas y privadas de un ámbito territorial*", mientras que —*Los objetivos de desarrollo del PDC involucran en su ejecución a los diversos actores, dependiendo la misión de cada uno de ellos*".

La formulación del PDRC de Ancash debe tener en cuenta, por un lado, la visión nacional, las políticas de estado del Acuerdo nacional, la política general del Gobierno, el marco multianual elaborado por el Ministerio de Economía y Finanzas y los lineamientos de política sectorial expresadas en los Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales. Por otro lado, recoger las expectativas y potencialidades de los actores presentes en el territorio, de los ámbitos regional, provincial y distrital, tanto público como privado.

En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos. En la práctica se observa que el término *management*es traducido como administración pero también como gerencia.

Según Gonzales Guillermo[38], (2010), en algunos países la administración está más referida a lo público y la gerencia a lo privado. En los libros clásicos se toman como sinónimos administración y gerencia. En el glosario del CINDA, por ejemplo, aparece gestión como equivalente a administración. Así mismo considera conceptos los cuales nos ayudara a dilucidar en sus diversos aspectos a la gestión:

La gestión como proceso ¿Ha dicho usted alguna vez: «Esta empresa está mal gestionada», «La dirección es totalmente incompetente» o «La dirección está logrando éxitos en todos los aspectos»? Si es así, ¿qué significaban estas expresiones? Éstas implicaban que:

1) La gestión es un determinado tipo de trabajo.
2) Algunas veces las actividades se llevan a cabo adecuadamente, pero otras veces no.

La gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía en este proceso.

[38] GONZALES GUILLERMO: El Concepto y Alcance de la Gestión Tecnológica. Citado en http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/guillermo_r/concepto.html, bajado a la 11:58 a.m. del 24 de Febrero del año 2010

La gestión como disciplina Clasificar la gestión como una disciplina implica que se trata de un cuerpo acumulado de conocimientos susceptibles de aprendizaje mediante el estudio. Así pues, la gestión es una asignatura con principios, conceptos y teorías.

Estudiamos la gestión para entender esos principios, conceptos y teorías y para aprender la manera de aplicarlos en el proceso de la gestión empresarial.

La gestión y las personas Si usted dice: «Esta compelía tiene un equipo de gestión totalmente nuevo» o «Éste es el mejor gestor con el que he tenido que trabajar hasta ahora», usted se está refiriendo a los individuos que guían, dirigen y, de este modo, gestionan organizaciones. La palabra gestión, usada en este sentido, se refiere a las personas (gestores) que tienen a su cargo el proceso de gestión. Los gestores son las personas que asumen la responsabilidad principal por la realización del trabajo en una organización.

La perspectiva de la gestión desde el punto de vista de las personas tiene otro significado adicional. Se refiere a la importancia de los empleados con los que el gestor trabaja y a los que dirige en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Las personas son la sangre que da la vida a la organización. Sin ellos no se podría hablar de una empresa rentable o del lanzamiento con éxito de un nuevo producto.

La gestión como carrera «José Cárdenas está ascendiendo rápidamente en nuestra división de mejoramiento de la calidad. Ha desempeñado ya tres cargos de dirección y ahora, tras diez años de trabajo, va a ser

ascendido a vicepresidente. » José ha recorrido una secuencia de puestos de trabajo en su carrera profesional. Tiene una carrera de gestión.

Los diferentes significados e interpretaciones del término gestión pueden interrelacionarse de este modo: las personas que quieren tener una carrera como gestores deberán estudiar la disciplina de gestión como medio para poner en práctica el proceso de gestión. Así, pues, definimos la gestión como el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar.

ECONOMÍA EN LA GESTIÒN

Según Zanabria Huisa, Elmer[39], "*la Economía es el grado en que una organización, programa, actividad o función y proyectos del estado, minimizan el costo de los recursos humanos, financieros o presupuestarios y físicos adquiridos después de dar la debida consideración a la cantidad, oportunidad y calidad necesaria y a los mejores precios*". Para los ingleses el concepto economía es ***"gastar menos"***. Es decir es gastar el presupuesto adecuadamente en las operaciones de una entidad aplicando el criterio del costo mínimo posible.

Según Guinarti Josep[40], la Economía se refiere a las condiciones en que un determinado organismo institución accede a los recursos financieros,

[39] ZANABRIA HUISA, ELMER NIEVEZ, en su tesis: "Enfoque integral de Auditoría de Gestión Presupuestaria al Publico".
[40] GUINARTI SOLA, JOSEP MARIA (2004): "Indicadores de Gestión para la Entidades Públicas".

humanos y materiales. En este ámbito, la fijación de los criterios o indicadores de gestión (es decir, los criterios de medición), supone la determinación o identificación de los correspondientes estándares o patrones con respecto a aspectos tan importantes como el conocimiento real de las necesidades que deben ser atendidas y su comparación con lo que se ha adquirido o se pretende adquirir; la determinación de las calidades admisibles, el grado de utilización de los bienes o servicios a adquirir; y finalmente, las posibilidades, plazos y condiciones de la compraventa de los recursos materiales.

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

Según Zanabria Huisa, Elmer[41], "*la eficiencia consiste en determinar el uso eficiente de los recursos e implicancias en los resultados, es decir en el logro de las metas y objetivos de programas, proyectos y actividades de una entidad, bajo los criterios de costo, calidad, cantidad y oportunidad*".

La eficiencia es el logro de resultados al menor costo posible; es decir a ser la relación entre la producción de bienes y servicios u otros resultados alcanzados por una entidad en su conjunto o simplemente por una parte del mismo, como los programas, proyectos, función o actividad, y los recursos (Humanos, presupuestarios o financieros, tecnológico e infraestructura) utilizados o producidos para alcanzar los resultados propuestos. En la evaluación institucional este indicador contrasta los recursos financieros y las metas.

[41] ZANABRIA HUISA, ELMER NIEVEZ, en sus tesis: "Enfoque integral de Auditoría de Gestión Presupuestaria al Publico".

Según Zanabria Huisa, Elmer[42], *"la eficiencia es una meta de la política social y ejemplifica como eficiencia la obtención de la mayor suma de ingresos"*. Los canadienses definen la eficiencia como el logro mejor uso productivo posible de los bienes, la gente y el dinero. En resumen para los ingleses es ***"gastar bien"***.

La eficiencia en el sector público, es la calidad de servicio prestado, actividad u obra realizado se identifican con la utilización o rendimiento de los recursos (humanos, infraestructura, recursos presupuestarios o financieros y materiales), ejemplo una actividad es eficiente cuando optimiza el consumo de los recursos que necesita para su funcionamiento u operatividad permanente. Total horas hombre disponible con relación al total horas utilizadas.

De acuerdo a la real academia española, es la 'Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado' y eficiente es el 'Competente, que rinde en su actividad'.

En términos generales, la palabra ***eficiencia*** hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

[42] HIRSHLEIFER, J Y GLAZAR A. (1994):"Microeconomía, teoría y Aplicaciones". Ediciones Prenticehall Hispanoamericana S.A. -México

Pero, *¿qué significa realmente el término **eficiencia**?* o, *¿cuál es **definición**?*

En el presente artículo y con la finalidad de brindar al lector un panorama amplio acerca del significado de la palabra ***eficiencia***, se responde a la anterior pregunta incluyendo diversas definiciones (aplicadas a la administración, economía y mercadotecnia) que han sido propuestas por diferentes autores, más una definición general al final del artículo.

Según Hugo Fernández[43] (2009), define a la eficiencia "*como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos*".

Por ejemplo: se es eficiente cuando en 12 horas de trabajo se hacen 100 unidades de un determinado producto. Ahora, se mejora la eficiencia si esas 100 unidades se hacen en sólo 10 horas. O se aumenta a eficiencia si en 10 horas se hacen 120 unidades. Aquí vemos que se hace un uso eficiente de un recurso (tiempo), y se logra un objetivo (hacer 100 o 120 productos)

Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores. Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

[43] HUGO FERNANDEZ, (2009): "Diferencias entre eficiencia y Eficacia"

Según Guinarti Josep[44], "*la eficiencia de una actuación está definida por la relación existente entre los bienes y servicios consumidos y los bienes o servicios producidos; o, con mayor amplitud, por los servicios prestados (outputs) en relación con los recursos empleados a tan efecto (inputs)*". Así, una actuación eficiente se definiría como aquella que unos recursos determinados obtiene el máximo resultado posible, o la que con unos recursos mínimos mantiene la calidad y cantidad adecuadas de un determinado servicio.

EFICACIA EN LA GENTION

Según Zanabria Huisa, Elmer[45], la eficacia "*es el grado en que una organización, programa, proyecto, función o actividad logra los objetivos y metas establecidos en sus políticas y planes de desarrollo o planes operativos anuales u otros logros o efectos previstos*". Para los canadienses la eficacia es el grado en que los programas van alcanzando de hecho lo que se previó que deberían lograr. Este concepto para los ingleses es ***"gastar sabiamente".***

Según Hugo Fernández[46] (2009), define como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Ejemplo: se es eficaz si nos hemos propuesto construir un edificio en un mes y lo logramos. Fuimos eficaces, alcanzamos la meta.

[44] GUINARTI SOLA, JOSEP MARIA (2004): "Indicadores de Gestión para la Entidades Públicas".
[45] HIRSHLEIFER, J Y GLAZAR A. (1994):"Microeconomía, teoría y Aplicaciones". Ediciones Prenticehall Hispanoamericana S.A. -México
[46] HUGO FERNANDEZ, (2009): "Diferencias entre eficiencia y Eficacia"

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.

Podemos ser eficientes sin ser eficaces y podemos ser eficaces sin ser eficientes. Lo ideal sería ser eficaces y a la vez ser eficientes.

En el latín *efficacĭa*, la **eficacia** es la capacidad de alcanzar el **efecto** que espera o se desea tras la realización de una **acción**. No debe confundirse este concepto con el de **eficiencia** (del latín *efficientĭa*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

Según Guinarti Josep[47], "*la eficacia de una organización se mide por el grado de satisfacción de los objetivos fijados en sus programas de actuación, o de los objetivos incluidos tácita o explícitamente en su misión. Es decir, comparando los resultados reales con los previstos, independientemente de los medios utilizados*".

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

A. **AUDITARÍA DEL CAPITAL INTELECTUAL:** consiste en examinar todos los activos inmateriales de la empresa y documentar su existencia, su estado actual, y si es posible su valor. Desde la perspectiva de la gestión la auditoría no se debe reducir a un simple ejercicio, ésta debe

[47] GUINARTI SOLA, JOSEP MARIA (2004): "Indicadores de Gestión para la Entidades Públicas".

elevar informes sobre la situación del capital intelectual con sus respectivas recomendaciones o sugerencias oportunas para su reestructuración.

B. **CAPITAL INTELECTUAL:** es el conjunto de aportaciones no materiales que en la era de la información se entiende como el principal activo de las empresas del tercer milenio.

Steward, quien fue uno de los primeros autores en utilizar el concepto de capital intelectual, lo define como "material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que se utiliza para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva. Es difícil de identificar y aun más de distribuir eficazmente, pero quien lo encuentra y lo explota, triunfa".

Según Euroforum el capital intelectual "es el conjunto de activos intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro".

Basándonos en lo definido por Brooking en su obra, podríamos decir que con el término capital intelectual se hace referencia a la combinación de activos intangibles que generan capacidades distintivas o competencias esenciales a largo plazo y que permiten funcionar a la empresa.

C. **CAPITAL HUMANO:** metafóricamente hablando "es el lugar donde empiezan todas las escaleras: la fuente de la innovación, la primera pagina de la intuición. El dinero habla, pero no piensa. Las

maquinas ejecutan, en ocasiones con mayor destreza que los seres humanos, pero no inventan".

El capital humano surge de la competencia, actitud y agilidad intelectual, y comprende un conjunto de talentos, aptitudes, destrezas e ideas que no se encuentran en control directo de la empresa y que conllevan a la creación de un valor que no pertenece a la empresa en sí sino a los integrantes de la misma. Con el capital humano las organizaciones pueden crear activos intangibles a partir del talento individual.

Según Steward "el capital humano se disipa fácilmente, es necesario agruparlo y concentrarlo, esto significa que la inteligencia, como todos los bienes de la organización, deben cultivarse en el contexto de la acción".

D. **CAPITAL ESTRUCTURAL:** es la infraestructura que sostiene y es sostenida por el capital humano y que hace posible el funcionamiento de la organización, es decir, es un medio para contener y retener el conocimiento para que de esta forma pueda pasar a ser propiedad de la empresa. Una de las formas de apropiación de este conocimiento es a través del patentamiento de las ideas e innovaciones.

E. **CAPITAL RELACIONAL:** se refiere al valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior. Es decir es el grado de relación que tiene la organización con terceros y las percepciones que éstos tienen con la misma; como por ejemplo imagen de marca, lealtad y satisfacción de los clientes y acuerdos con

proveedores, entre otros.

E. **EFICIENCIA:** es la relación existente entre los bienes y servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido. Es el uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

F. **EFICACIA:** es el logro de los objetivos y/o metas de un plan, es decir alcanzar los resultados esperados. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

G. **ECONOMIA:** el Diccionario de la Real Academia española, Define la economía como: "La administración eficaz y razonable de los bienes, el conjunto de bienes y actividades que integran la riqueza de una colectividad o un individuo, la Ciencia que estudia los métodos más eficaces para satisfacer las necesidades humanas materiales, mediante el empleo de bienes escasos".

H. **ENTIDAD PÚBLICA:** para efectos de la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, se denomina así a todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o por crearse; los Fondos, sean de derecho Público o Privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos; las empresas en la que el Estado ejerza el control accionario; y los Organismos Constitucionalmente Autónomos. (SAFRA JUAN (2009) "Agenda

Gubernamental", Décima Quinta Edición, ed. Marketing consultores S.A. – Perú).

I. **GESTION:** es un proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

   la Gestión comprende todas las actividades de una organización que garantizan el cumplimiento de las metas y objetivos trazados a partir del diseño estratégico desarrollado con la participación de la dirección y demás trabajadores, incluye la evaluación oportuna y sistemática de su desempeño operativo en función de las estrategias previstas.

J. **GESTIÓN ADMINISTRATIVA:** conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

   (Directiva N° 005-82-INAP/DNR, Normas para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones de los Organismos de la Administración Pública).

K. **GESTIÓN PÚBLICA:** es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

   (Decreto Ley N° 26162, Ley del Sistema Nacional de Control, Disposiciones Finales).

III. MATERIALES Y METODOLOGIA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de Investigación, se tipifica de la siguiente manera:

- Según su finalidad; Aplicada
- Según su nivel; Correlacional
- Según su Diseño; No experimental

Se aplicaron los siguientes métodos:

- Inductiva; para la contratación de la Hipótesis, partiendo de las premisas particulares y obtener las conclusiones generales que explica o relaciona los fenómenos estudiado.
- Deductivo; para analizar la información obtenida, partiendo de lo general y llegar a una explicación satisfactoria.
- Procesamiento de datos computarizados de la encuesta realizada.

El diseño de la Investigación - Transversal, debido a que los trabajos realizados han sido por única vez.

3.2 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.2.1 CONTEXTO

POBLACIÓN

La población que tomado para realizar el estudio ha estado constituido por todos los Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash. Para lo cual se tomo en consideración como

Capital Humano a 142 trabajadores entre nombrados y contratados que vienen laborando en esta Dirección Regional durante el Ejercicio Fiscal 2010.

N = Población de Trabajadores de la DRTC – Ancash.

N = 142

Para comprobar si es adecuada o no la muestra, se determinó en base a la población, tomando como base la formula y los cálculos del muestreo estadístico.

Entonces:

MUESTRA

FÓRMULA:

$$n_0 = \frac{NPQ\ Z^2}{(N-1)E^{2+}Z^2PQ}$$

DONDE:

n_0 = Muestra del Personal de la DRTC- Ancash.

N = Población del Personal de la DRTC = 142

Z = Nivel de confianza = 95% = 1,960

P = Proporción del Personal = 50% = 0.50

Q = Probabilidad de fracaso o en contra = 1-P= 50% = 0.50

E = Nivel de precisión o error de estimación = 5% =0.05

REEMPLAZANDO EN LA FÓRMULA

$$n_0 = \frac{142*0.50*0.50*1.960^2}{(142-1)*0.05^2+1.960^{2*}0.50*0.50}$$

$n_0 = \frac{136.3768}{1.3129}$

$n_0 = 103.8744 = 104$ Personal de la DRTC (tamaño de muestra adecuada)

- La muestra para conocer el nivel de la gestión y satisfacción de las necesidades de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones durante el Ejercicio Fiscal 2010, estará constituido 45 usuarios (Capital Relacional) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash (a manera de control).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información se obtuvo usando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuya estructura se registra en el anexo N° 02, consignando la siguiente valoración a las respuestas.

3.3.2. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para probar la validez de las hipótesis planteadas se aplicó la prueba estadística Chi cuadrada a fin de determinar la relación de las variables, para lo cual se elaboró un cuadro resumen por variables consolidando las respuestas por indicadores, seguidamente se estandarizo mediante escala de Likert, elaborado multiplicando la cantidad de indicadores por variables por cada uno de los niveles de la escala de valoración: 0 = no

sé, 1 = no se aplica, 2 = se aplica en Algo, 3 = se aplica en gran medida y 4 = se aplica en Todo.

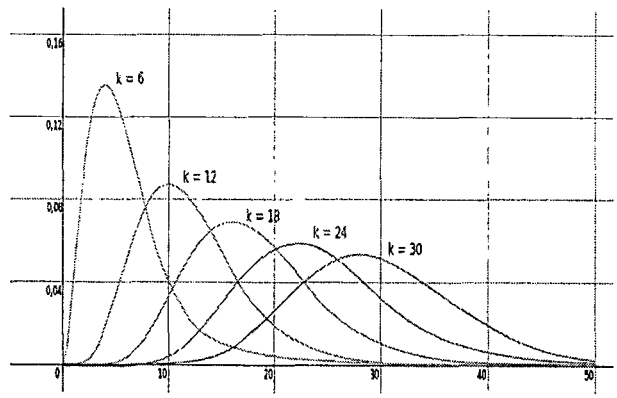
Por ejemplo de la variable la Auditoría del Capital Intelectual al contar con 5 indicadores la escala de la variable queda 0 = no sé, 39 = No se Aplica, 78 = se aplica en Algo, 117 = se aplica en gran medida y 156 = se aplica en Todo y así para los demás variables. Luego se elaboró un cuadro de contingencia y sometiendo a la prueba estadística ji cuadrada contrastando la hipótesis general y cada una de las hipótesis específicas utilizando el software estadístico SPSS versión 17.

Distribución Chi-Cuadrado

En estadística, la distribución chi-cuadrado, también denominada ji-cuadrado de Pearson, es una distribución de probabilidad continua con un parámetro k ó puede ser r en este caso trabajaremos con k que representa los grados de libertad de la variable aleatoria: $X = Z_1^2 + \cdots + Z_k^2$

Donde Z_i son variables de distribución normal, de media cero y varianza uno. Esta distribución se expresa habitualmente $cX \sim \chi_k^2$

Donde el subíndice k de χ_k^2, es el número de sumandos, se denomina grados de libertad de la distribución.



Se suele usar la denominada prueba chi-cuadrado como test de independencia y como test de bondad de ajuste. La función de densidad chi-cuadrado es:

$$f_k(x) = \frac{(1/2)^{k/2}}{\Gamma(k/2)} x^{k/2-1} e^{-x/2}$$

Donde $x \geq 0$ y $f_k(x) = 0$ para $x \leq 0$.

Γ es la función gamma.

La función de distribución es

$$F_k(x) = \frac{\gamma(k/2, x/2)}{\Gamma(k/2)}$$

Donde γ (k,z) es la función gamma incompleta. El valor esperado y la varianza de una variable aleatoria X con distribución chi-cuadrada son

$E[X] = k$

$V[X] = 2k$

La distribución chi-cuadrado tiene muchas aplicaciones en inferencia estadística, por ejemplo en el test chi-cuadrado y en la estimación de varianzas. También está involucrada en el problema de estimar la media de una población normalmente distribuida y en el problema de estimar la pendiente de una recta de regresión lineal, a través de su papel en la distribución t de Student, y participa en todos los problemas de análisis de varianza, por su papel en la distribución F de Snedecor, que es la distribución del cociente de dos variables aleatorias de distribución chi-cuadrado e independientes.

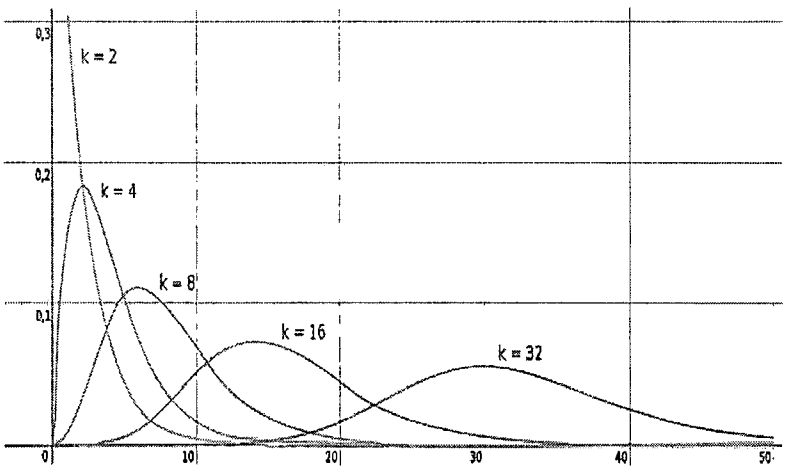
Relación con otras distribuciones

La chi-cuadrado es una distribución binomial inversa cuyo coeficiente de variabilidad es 10.1, esta tiene un intervalo de confianza de 2.3 grados en la escala de desviaciones estandar. Posee una distribución de Poisson elevada la cual asciende a 56.5 m Eq en los tres primeros cuartiles de la recta.

Para $k = 2$ la distribución es una distribución exponencial.

Cuando k es suficientemente grande se aproxima por la distribución normal:

$$\lim_{k\to\infty} \chi^2_k(x) = N_{(k,\sqrt{2k})}(x)$$



La **prueba de chi-cuadrado** es considerada como una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica (bondad de ajuste), indicando en qué medida las diferencias existentes entre ambas, de haberlas, se deben al azar. También se utiliza para probar la independencia de dos muestras entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia.

La fórmula que da el estadístico es la siguiente:

$$\chi^2 = \sum \frac{(\text{observada} - \text{teorica})^2}{\text{teorica}}$$

Los grados de libertad vienen dados por:

gl= (r-1)(k-1). Donde r es el número de filas y k el de columnas.

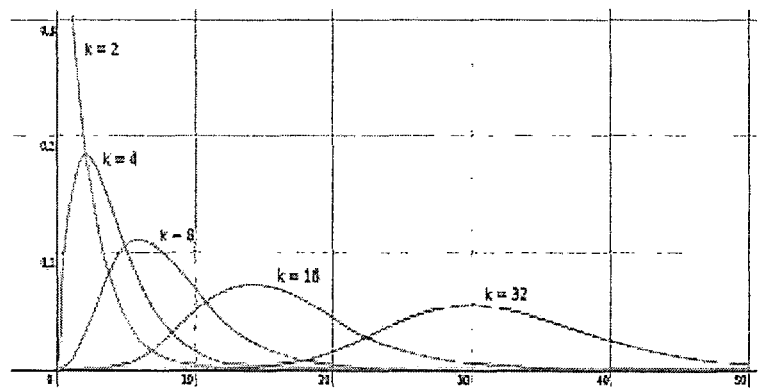
- Criterio de decisión:

Se acepta H_0 cuando $\chi^2 < \chi_t^2(r-1)(k-1)$. En caso contrario se rechaza.

Donde t representa el valor proporcionado por las tablas, según el nivel de significación elegido.

Cuanto más se aproxima a cero el valor de chi-cuadrado, más ajustadas están ambas distribuciones.

Distribución chi-cuadrado, tiene por función de densidad



$$\chi_k^2(x) = \frac{x^{k/2-1}\, e^{-x/2}}{2^{k/2}\, \Gamma(k/2)}$$

Donde el parámetro **k** de χ_k^2, se denomina grados de libertad de la distribución.

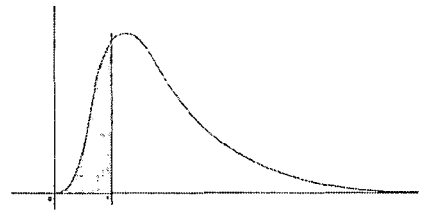
La Distribución chi-cuadrado no tiene sentido para valores negativos de **x**, como se puede ver en la figura.

Téngase en cuenta que para **k** = 1 y **k** = 2 la función de densidad para **x** = 0, se hace infinito:

$$\chi_1^2(0) = \infty$$

$$\chi_2^2(0) = \infty$$

Para el resto de los valores de **k**, para **x** = 0, la función vale 0.



La Distribución de probabilidad de esta función para valores menores de un x dado, que representamos por $(\chi_k^2 < x)$

$$P(\chi_k^2 < x) = \int_0^x \chi_k^2 \, dx$$

Donde:

$$\int_0^x \chi_k^2 \, dx = \int_0^x \frac{x^{k/2-1} \, e^{-x/2}}{2^{k/2} \, \Gamma(k/2)} \, dx$$

Esta integral no tiene una solución conocida, y solo se conocen métodos numéricos para calcular sus valores, hay distintos tipos de tablas y algoritmos para ordenador por el que se pueden calcular sus soluciones.

3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS O INFORMANTES

El ambiente de Investigación, se llevó a cabo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash, al cual se tuvo acceso directo a las

documentaciones necesarias y se pudo observar la realidad de los variables en la Entidad, por lo tanto para el desarrollo de la investigación se realizó encuestas y entrevistas a los funcionarios claves, quienes nos brindaran las informaciones exactas sobre la realidad y actitudes de los trabajadores en general ya que estos conocen la situación de cada uno de ellos por el tiempo que vienen laborando en dicha institución, así mismo se cuenta con bibliografía tanto físico como digital los cuales garantizan la calidad del presente trabajo.

IV. RESULTADOS

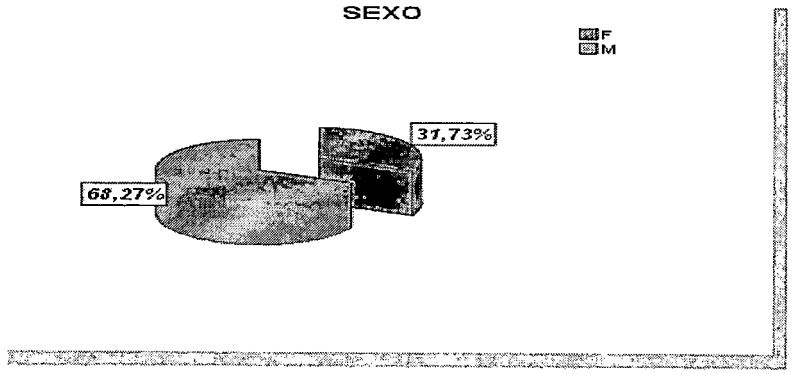
4.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE LA REGION ANCASH

Los datos obtenidos por la encuestas al personal, fueron ingresados al software SPSS versión 17 y con ello se elaboraron tablas de frecuencias por valoración para cada uno de los ítem de las variables, luego se exportaron a Excel 2007 para calcular las puntuaciones e interpretar los resultados según los rangos expuestos en el anexo N° 03

CUADRO N° 01.- SEXO

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	F	33	31,7
	M	71	68,3
	Total	104	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



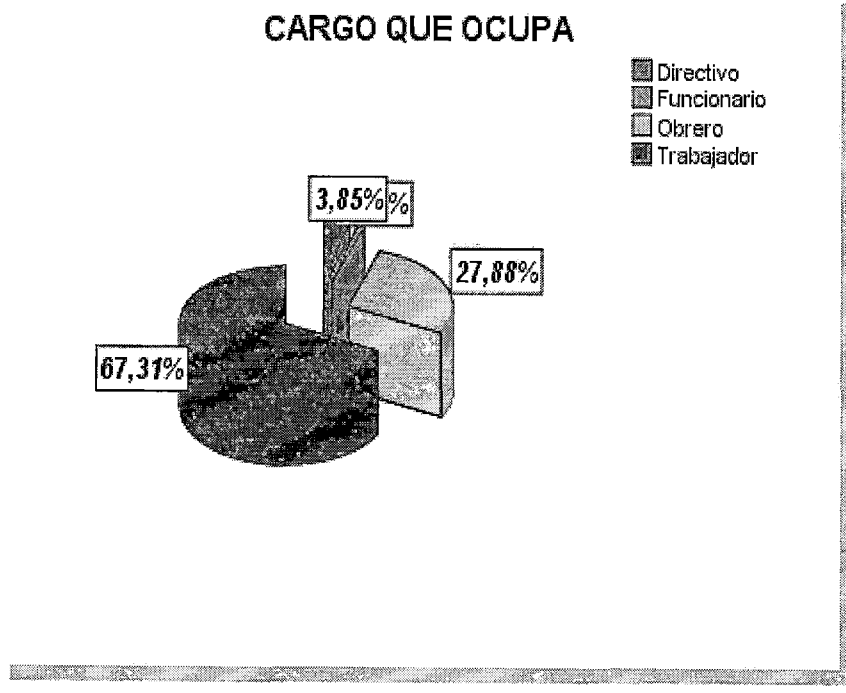
Interpretación:

Del cuadro y gráfica N° 01 se puede apreciar que el 68,27% de los encuestados son del sexo masculino y el 31.73% es femenino, demostrando así que la mayoría del Capital Humano en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash son varones.

CUADRO Nº 02.- CARGO QUE OCUPA

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Directivo	4	3,8
	Funcionario	1	1,0
	Obrero	29	27,9
	Trabajador	70	67,3
	Total	104	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



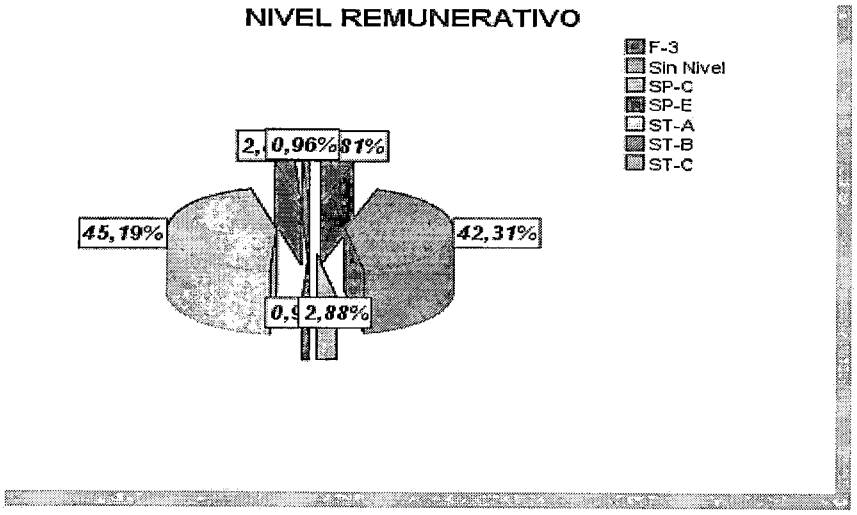
Interpretación:

Del cuadro y gráfica Nº 02 se puede apreciar que el 67,31% de los encuestados son Trabajador que dentro de ella está considerado al personal contratado por la modalidad del CAS, el 27.88% son obreros permanentes, el 3.85% que representa a los directivos, que según la estructura orgánica la DRTC cuenta con cinco sub direcciones y el 1% representa a los funcionarios que como la dimensión es baja.

CUADRO N° 03.- NIVEL REMUNERATIVO

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	F-3	5	4,8
	Sin Nivel	44	42,3
	SP-C	3	2,9
	SP-E	1	1,0
	ST-A	47	45,2
	ST-B	3	2,9
	ST-C	1	1,0
	Total	104	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



Interpretación:

Del cuadro y gráfica N° 03 se puede apreciar que el 45,19% de los encuestados se encuentran con el nivel remunerativo Servidor Técnico Administrativo (ST-A), y el 42.31 representa a los trabajadores que no están considerado dentro del Cuadro de Asignación del Personal (CAP), los mismos que pertenecen a los obreros permanentes, personal del CAS y Servicios no personales, y en bajos porcentajes representan a otros niveles remunerativo.

CUADRO Nº 04.- PROFESIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
Abogado	5	4,8
Bachiller en agronomía	1	1,0
Bachiller en Contabilidad	1	1,0
Bachiller en Ing. Sistemas	1	1,0
Contador	4	3,8
Economista	3	2,9
Enfermera	1	1,0
Estudiante	1	1,0
Estudiante de Derecho	4	3,8
Estudiante de Economía	1	1,0
Estudiante de Tec. Mecánica Automotriz	1	1,0
Estudiante Universitario de Contabilidad	1	1,0
Estudiante Universitario de contabilidad	1	1,0
Estudiante Universitario de Contabilidad	7	6,7
Estudiante Universitario de sistemas	1	1,0
Ing. Civil	2	1,9
Ing. De Sistemas	2	1,9
Ingeniero Ambiental	1	1,0
Ingeniero Civil	1	1,0
Ingeniero de Sistemas	1	1,0
Ingeniero Electrónico	1	1,0
Secretariado Ejecutivo	6	5,8
Sin profesión	34	32,7
Socióloga	1	1,0
Técnica en Contabilidad	1	1,0
Técnico en Computación e Informática	6	5,8
Técnico en Contabilidad	1	1,0
Técnico en Contabilidad	1	1,0
Técnico en Electricidad	3	2,9
Técnico en Electrónica	1	1,0
Técnico en Mecánica Automotriz	8	7,7
Técnico en Óptica	1	1,0
Total	104	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta

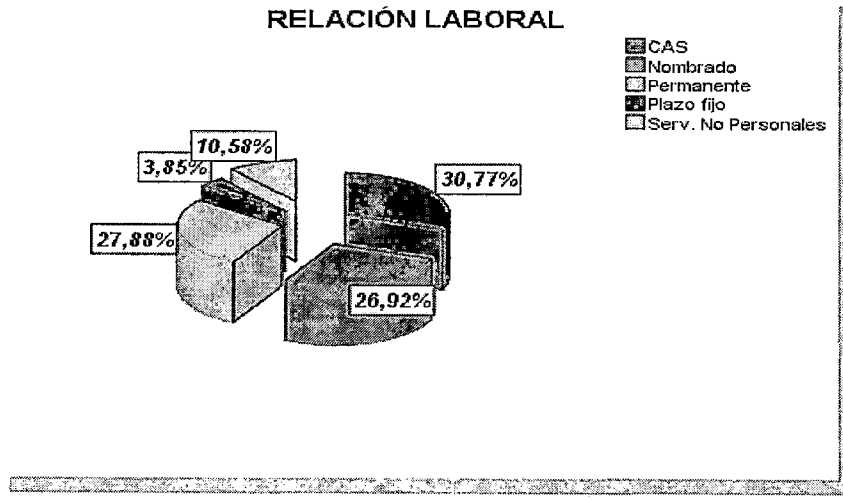
Interpretación:

Del cuadro N° 04 se puede apreciar que el 32.70% de los encuestados no tienen ninguna profesión, lo cual demuestra que el nivel de instrucción del capital humano es inadecuada, seguido por el 7.70 de los encuestados son técnicos en mecánica automotriz.

CUADRO Nº 05.- RELACIÓN LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	CAS	32	30,8
	Nombrado	28	26,9
	Permanente	29	27,9
	Plazo fijo	4	3,8
	Serv. No Personales	11	10,6
	Total	104	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



Interpretación:

Del cuadro y grafica Nº 05 se puede apreciar que el 30.77% la relación laboral es por Contrato Administrativo de Servicios (CAS), seguido por los obreros permanentes que representa el 27.88% y el 26.92 que representa al personal nombrado.

CUADRO Nº 06.- TIEMPO DE SERVICIO EN EL CARGO

	Personal	Porcentaje
1 año	13	12,5
10 años	4	3,8
10 meses	3	2,9
11 meses	2	1,9
13 meses	1	1,0
14 años	1	1,0
14 meses	1	1,0
15 años	2	1,9
15 meses	1	1,0
16 meses	1	1,0
18 meses	3	2,9
19 meses	1	1,0
2 años	18	17,3
20 años	5	4,8
20 meses	2	1,9
27 años	1	1,0
28 años	1	1,0
29 años	1	1,0
3 años	11	10,6
30 años	1	1,0
4 años	5	4,8
5 años	8	7,7
6 años	5	4,8
6 meses	3	2,9
7 años	1	1,0
8 años	4	3,8
8 meses	2	1,9
9 años	1	1,0
9 meses	2	1,9
Total	104	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

Del cuadro Nº 06 se puede apreciar del 100 % del personal encuestado, el 15.38 % no han sido removidos de sus cargos actuales que ocupa por más de 10 años, y así mismo el 18.27 no han sido removidos del cargo actual que ocupa en más de cinco años.

RESULTADOS DE LA PERCEPCION DE LA AUDITORÍA DEL CAPITAL INTELECTUAL

CAPITAL HUMANO

CUADRO N° 07 Percepción del Nivel de Instrucción

		Personal	Situación
a)	Más alto nivel de instrucción alcanzado	2.92	Regular
	Diagnóstico del Nivel de Instrucción	**2.92**	**Regular**

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

En la evaluación al Capital Humano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash sobre su nivel de instrucción se aprecia que se encuentran en una situación ***regular***, lo cual obtiene un puntaje de 2.92.

CUADRO N° 08 Percepción del Tipo de Capacitación del Personal

		Personal	Situación
a)	Cantidad de Diplomados realizados.	0.33	Inadecuada
b)	Cantidad de Congresos de su profesión o especialidad asistidas.	0.51	Inadecuada
c)	Cantidad de cursos y seminarios asistidos a nivel Nacional.	0.74	Inadecuada
d)	Cantidad de cursos y seminarios asistidos a nivel Regional.	1.59	Inadecuada
e)	Cantidad de idiomas que habla y escribe.	1.12	Inadecuada
	Diagnóstico de Tipo de Capacitación del personal	**0.86**	**Inadecuada**

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

En la evaluación al Capital Humano de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash sobre la capacitación nos muestra que es ***Inadecuada,*** representado por un puntaje de 0.86.

CUADRO N° 09 Conocimiento y Motivación del Capital Humano

		Personal	Situación
a)	Conoce y aplica las funciones del área en la que está laborando.	2.89	Regular
b)	Tiene conocimiento y aplica el código de ética del servidor público en el desarrollo de sus funciones.	2.40	Regular
c)	La asignación de cada cargo al personal, se realiza en base a su perfil profesional.	1.85	Inadecuada
d)	Se capacita de acuerdo con los avances tecnológicos del mundo globalizado.	1.77	Inadecuada
e)	El Nivel Remunerativo que percibe está de acuerdo a su perfil profesional.	1.46	Inadecuada
f)	La DRTC contribuye en la capacitación del personal para el incremento de su conocimiento.	1.40	Inadecuada
g)	El desempeño de sus funciones contribuye a alcanzar las metas y objetivos de la DRTC.	2.63	Regular
h)	La DRTC reconoce sus logros obtenidos en su área.	1.71	Inadecuada
i)	La DRTC vela por las condiciones físicas y de salud del personal.	1.68	Inadecuada
	Diagnóstico del Conocimiento y Motivación del Capital Humano	**1.98**	**Inadecuada**

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

El personal indica sobre: si conocen y aplican las funciones del área, si tienen conocimiento y aplican el código de ética del servidor público y si el desempeño de sus funciones contribuye a alcanzar las metas y objetivos está

en un nivel ***Regular***. Mientras que la percepción sobre: si la asignación de cada cargo al personal, se realiza en base a su perfil profesional; si se capacita de acuerdo con los avances tecnológicos del mundo globalizado, si el nivel remunerativo que percibe está de acuerdo a su perfil profesional, si la DRTC contribuye en la capacitación del personal para el incremento de su conocimiento, reconoce sus logros obtenidos en su área y vela por las condiciones físicas y salud de su personal está en un nivel ***Inadecuada***.

En promedio el personal aprecia que el conocimiento y motivación del Capital Humano está en un nivel ***Inadecuado***, con un puntaje de 1.98.

CAPITAL ESTRUCTURAL

CUADRO N° 10 Organización y retención del conocimiento del capital humano

		Personal	Situación
a)	El organigrama funcional de la DRTC, está estructurada de acuerdo a su necesidad.	1.94	Inadecuada
b)	La definición de la Visión y Misión, está acorde con la Finalidad de la DRTC.	1.82	Inadecuada
c)	Los procedimientos operativos de cada área están debidamente establecidos para su aplicación.	1.95	Inadecuada
d)	Se realiza un planeamiento estratégico y el Plan Operativo Institucional para el desarrollo de las actividades para cada año.	2.09	Regular
e)	Cuenta con las directivas internas y éstas se cumplen para la mejorar la gestión de la DRTC.	1.82	Inadecuada
f)	La DRTC cuenta con sistemas de información de acuerdo a los avances tecnológicos.	1.80	Inadecuada
g)	Visualizándose a futuro, se debe implementar nuevas áreas orgánicas para el cumplimiento de las metas y objetivos de la DRTC.	2.77	Regular
h)	Las Políticas de desarrollo de las actividades contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos de la DRTC.	2.03	Regular
i)	Los procedimientos administrativos y presupuestales contribuyen al logro de las metas y objetivos de la DRTC.	2.04	Regular
j)	Los documentos de Gestión Institucional están actualizados de acuerdo a las necesidades de la DRTC.	1.55	Inadecuada
	Diagnóstico de la Organización y retención del conocimiento del capital humano	**1.98**	**Inadecuada**

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

Según la percepción del personal sobre: si se realiza un planeamiento estratégico y el Plan Operativo Institucional; visualizándose a futuro, si se debe implementar nuevas áreas orgánicas; si las Políticas de desarrollo de las actividades y los procedimientos administrativos y presupuestales contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos está en un nivel

Regular. Mientras que sobre: si el organigrama funcional de la DRTC, está estructurada de acuerdo a su necesidad y su definición de la Visión y Misión está acorde con la Finalidad; si los procedimientos operativos de cada área están debidamente establecidos para su aplicación; si cuenta con las directivas internas, con sistemas de información de acuerdo a los avances tecnológicos y si los documentos de Gestión Institucional están actualizados de acuerdo a las necesidades de la DRTC para mejorar la gestión, está en un nivel ***Inadecuado***.

En promedio el personal aprecia que la Organización y retención del conocimiento del capital intelectual está en un nivel ***Inadecuado***, con un puntaje de 1.98.

CAPITAL RELACIONAL

CUADRO N° 11 Relación con su Entorno de la Entidad

		Personal	Situación
a)	Reconoce la necesidad de los usuarios y/o población para contribuir la satisfacción y ejecución óptima de las obras de infraestructura vial.	2.03	Regular
b)	La población y las autoridades participan en la toma de decisiones para la ejecución de las obras de infraestructura vial.	1.65	Inadecuada
c)	La cartera activa de proveedores de la DRTC, efectúa la atención inmediata a los requerimientos emitidos por las áreas usuarias.	1.57	Inadecuada
d)	La coordinación con los órganos de Gobierno Local, Regional y Nacional, son permanentes para el desarrollo de sus actividades.	2.08	Regular
e)	Es permanente la intervención de las entidades reguladoras y órganos de control para medir el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos de la DRTC.	1.84	Inadecuada
f)	Los resultados de las Auditorías identifican las deficiencias y contribuyen a la superación a través de la implementación de recomendaciones.	1.92	Inadecuada
g)	La Auditoría, cambia las políticas de los funcionarios y trabajadores para alcanzar un resultado óptimo en la Gestión de la DRTC.	1.74	Inadecuada
h)	La comunicación entre los servidores de la DRTC contribuye positivamente para el desarrollo de su capital intelectual.	2.07	Regular
i)	El asesoramiento y supervisión a los usuarios de comunicaciones benefician al desarrollo de las localidades.	1.88	Inadecuada
j)	El registro y evaluación de expedientes de los postulantes para la obtención de las licencias de conducir, constancias y certificaciones se realiza oportunamente contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.	2.34	Regular
k)	La autorización para la concesión de rutas de transportes interprovincial de pasajeros de tránsito regional y mercancía nacional satisface los requerimientos de los usuarios.	2.13	Regular
l)	Se coordina con los representantes de las empresas de transporte público de pasajeros para la fiscalización y control de los servicios que prestan.	1.87	Inadecuada
ll)	Se difunden los reglamentos de transporte y transito que emiten los entes rectores a las empresas de transporte de carga y pasajero para que estos presenten un servicio adecuado a la población.	1.87	Inadecuada
m)	La atención es inmediata, a las quejas de la población sobre las infracciones y faltas cometidas por parte de las empresas de transporte de pasajero.	1.79	Inadecuada
	Diagnóstico de la Relación con su Entorno de la Entidad	**1.91**	**Inadecuada**

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

Según la percepción del personal sobre: Si reconoce la necesidad de los usuarios y/o población para contribuir la satisfacción y ejecución óptima de las obras; si la coordinación con los órganos de Gobierno Local, Regional y Nacional, son permanentes para el desarrollo de sus actividades; si la comunicación entre los servidores de la DRTC contribuye positivamente para el desarrollo de su capital intelectual; si el registro y evaluación de expedientes de los postulantes para la obtención de las licencias de conducir, constancias y certificaciones se realizan oportunamente y la autorización para la concesión de rutas de transportes interprovincial de pasajeros de tránsito regional y mercancía nacional satisface los requerimientos de los usuarios, está en un nivel ***Regular***. Mientras que sobre: si la población y las autoridades participan en la toma de decisiones para la ejecución de las obras; si la cartera activa de proveedores efectúa la atención inmediata a los requerimientos; si es permanente la intervención de las entidades reguladoras y órganos de control; si los resultados de las Auditorías identifican las deficiencias y contribuyen a la superación de las mismas y cambia las políticas de los funcionarios y trabajadores para alcanzar una óptima Gestión; si el asesoramiento y supervisión a los usuarios de comunicaciones benefician al desarrollo de las localidades; si se coordina con los representantes de las empresas de transporte público de pasajeros sobre la fiscalización, se difunden los reglamentos de transporte y transito que emiten los entes y la atención es inmediata, a las quejas de la población sobre las infracciones y faltas de las empresas de transporte, está en un nivel ***Inadecuado***.

En promedio el personal aprecia que la relación con su Entorno de la Entidad está en un nivel ***Inadecuado***, con un puntaje de 1.91.

RESUMEN

	Personal	**Situación**
Capital Humano	1.92	Inadecuada
Capital Estructural	1.98	Inadecuada
Capital Relacional	1.91	Inadecuada
Total Auditoría del Capital Intelectual	**1.94**	**Inadecuada**

Entonces aplicando el promedio de la percepción del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash sobre la Auditoría del Capital Intelectual está en un nivel ***Inadecuado***, con un puntaje de 1.94.

RESULTADOS DE PERCEPCION DE LA GESTION

ECONOMIA EN LA GESTION

CUADRO N° 12 LA ECONOMÍA EN LA GESTIÓN

		Personal	Situación
a)	La asignación del presupuesto por el Gobierno Central y Regional y la recaudación de los recursos financieros son suficientes para lograr los objetivos de la DRTC.	1.55	Inadecuada
b)	La distribución del presupuesto está de acuerdo a la priorización de las necesidades de la población respecto a la construcción de infraestructura vial.	1.52	Inadecuada
c)	Los bienes y servicios se adquieren al menor costo posible, sin afectar la calidad y cantidad para la ejecución de las obras viales.	1.32	Inadecuada
d)	Los bienes y servicios se adquieren al menor costo posible, sin afectar la calidad y cantidad para el funcionamiento administrativo de la DRTC.	1.36	Inadecuada
e)	Los equipos, accesorios, repuestos y servicios de mantenimiento para los diversos equipos, vehículos y maquinarias se adquieren al menor costo posible, sin afectar la calidad y cantidad que se requiere.	1.36	Inadecuada
f)	El concurso para la contratación del personal, se realiza de manera transparente, sin superar el costo respecto a los años anteriores y dentro de los parámetros establecidos en la Ley de Presupuesto del Sector Público del año 2010.	1.56	Inadecuada
g)	El concurso para nombramiento se realiza, respetando las especificaciones establecidas en la Ley de Presupuesto del sector Público del año 2010.	1.17	Inadecuada
h)	Las licitaciones para la adquisición de bienes y servicios para la ejecución de las obras viales y desarrollo de las actividades operativas de la DRTC, están de acuerdo a las disposiciones legales del OSCE, respetando las normas de austeridad y sin sobrevaluar los precios del mercado.	1.41	Inadecuada
i)	La adquisición de bienes y servicios para la ejecución de las obras viales están de acuerdo a los expedientes técnicos aprobados, y los márgenes del gasto financiero oscilan dentro de los parámetros establecidos de la Inversión Pública.	1.36	Inadecuada
j)	Se realiza la adquisición y construcción de los inmuebles, maquinarias, vehículos, muebles y equipos, de acuerdo a los parámetros establecidos en los dispositivos legales y en la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 2010.	1.41	Inadecuada
	Diagnóstico de la Economía de la Gestión	**1.40**	**Inadecuada**

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

Según la percepción del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash sobre la Economía en la Gestión que está enfocado a la correcta distribución de los recursos y cumplir las metas programadas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usurarios, está en un nivel ***Inadecuado***, con un puntaje de 1.40.

EFICIENCIA EN LA GESTION

CUADRO N° 13 LA EFICIENCIA EN LA GESTION

		Personal	Situación
a)	Para el desarrollo de sus funciones se aplica los procedimientos administrativos como son: Planificación, Organización, Integración, Ejecución y Control.	2.37	Regular
b)	La adquisición de los bienes y servicios se efectúa de acuerdo a las necesidades esenciales y programadas por las áreas usuarias.	1.97	Inadecuada
c)	El uso de los bienes y servicios estrictamente necesarios, conducen a la calidad de la prestación de servicios a los usuarios.	1.99	Inadecuada
d)	El uso de los bienes y servicios estrictamente necesarios, conducen a la construcción y mantenimiento de las obras viales de calidad y logra satisfacer las necesidades de la población.	1.72	Inadecuada
e)	La información que usted proporciona es oportuna para la toma de decisiones en el momento que se requiera atender los requerimientos de los usuarios de la DRTC.	2.12	Regular
f)	Efectúa la racionalización del gasto de acuerdo a la priorización de las necesidades básicas de las áreas usuarias y de la población.	1.68	Inadecuada
g)	Se solicita el abastecimiento de bienes y servicios a los proveedores estrictamente en base a los requerimientos de las áreas usuarias y se cumple con las obligaciones contraídas con ellos.	1.75	Inadecuada
h)	La contratación del personal está debidamente justificado para su desempeño laboral y que ésta ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la DRTC.	1.67	Inadecuada
i)	La asignación de las funciones del personal nombrado y contratado está de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la DRTC, y que no se están alterando las funciones para satisfacer a personas ajenas a la Entidad.	1.79	Inadecuada
j)	La adquisición de los accesorios, repuestos y servicios de mantenimiento se efectúan teniendo en cuenta el costo beneficio sin afectar los recursos financieros de la DRTC.	1.63	Inadecuada
k)	Los recursos financieros captados por la prestación de servicios de la DRTC son registrados y depositados dentro del plazo establecido en las normas a nombre de la Entidad en su totalidad.	1.71	Inadecuada
	Diagnóstico de la Eficiencia de la Gestión	**1.85**	**Inadecuada**

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

Según la percepción del personal sobre la eficiencia de la gestión que se refiere generalmente a la adquisición y uso de los bienes y servicios estrictamente necesario de acuerdo a las necesidades esenciales y programadas por las áreas usuarias, obras y la racionalización del gasto de acuerdo a la priorización de las necesidades básicas de las áreas usuarias y de la población, está en nivel ***Inadecuado***. A excepción sobre: si al momento de desarrollar sus funciones se aplica los procedimientos administrativos y si la información que proporciona es oportuna para la toma de decisiones, está en un nivel ***Regular.***

En promedio el personal aprecia que la Eficiencia de la Gestión está en un nivel ***Inadecuado***, con un puntaje de 1.85.

LA GESTION EFICAZ

CUADRO N° 14 LA GESTION EFICAZ

		Personal	Situación
a)	Se logra alcanzar las metas y objetivos de la DRTC, aplicando los procesos administrativos como son: Planificación. Organización, Integración, Ejecución y Control.	2.18	Regular
b)	Se logra construir y rehabilitar 400 km. de Infraestructura vial dentro de los plazos establecidos en el expediente técnico y haciendo el bueno uso de los recursos públicos.	1.43	Inadecuada
c)	Se logra ejecutar el mantenimiento rutinario y periódico 2560 km de Infraestructura vial dentro de los plazos establecidos en el expediente técnico y haciendo el bueno uso de los recursos públicos.	1.50	Inadecuada
d)	Se logra realizar los estudios y ensayos de laboratorios referentes a la mecánica de suelos para la ejecución de las infraestructuras viales.	1.22	Inadecuada
e)	Se logra realizar el mantenimiento y reparación de las 60 maquinarias y vehículos, de acuerdo a las horas máquina y kilometraje registrados en su historial.	1.49	Inadecuada
f)	Se logra erradicar la formalización de servicios no autorizados en el sistema de telecomunicaciones en la Región Ancash.	1.33	Inadecuada
g)	Se logra atender 17200 expedientes para la expedición de licencias de conducir originales de todas las categorías, así como la revalidación y duplicado, de acuerdo a las normas establecidas.	1.80	Inadecuada
h)	Se logra expedir 240 record de conducir, constancias y certificaciones en base a las solicitudes presentados por los usuarios.	1.86	Inadecuada
i)	Se cumple con realizar una efectiva fiscalización y control de servicios de transporte público de pasajeros y carga en el ámbito regional y emitir 1500 resoluciones de sanción a empresas de transporte de pasajeros y carga.	1.86	Inadecuada
j)	Se cumplió con la formulación del presupuesto institucional de apertura para el año 2010 de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias de la DRTC.	1.63	Inadecuada
k)	Se logra formular y presentar los Estados Presupuestarios mensuales y la Evaluación Presupuestal semestral y anual en base a la normatividad vigente.	1.68	Inadecuada
l)	Se logra evaluar el Plan Estratégico Institucional y el Proyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal 2011.	1.50	Inadecuada
ll)	Se logra formular y actualizar de acuerdo a las necesidades de la DRTC, los documentos de Gestión Institucional (ROF, MOF, TUPA, CAP y CNP) para cada año.	1.43	Inadecuada

m)	Dentro del sistema administrativo se logra formular el informe trimestral de la gestión institucional, evaluación de las acciones cumplidas, metas y objetivos alcanzados de diversas áreas de la DRTC.	1.55	Inadecuada
n)	Se logra realizar el inventario físico de bienes patrimoniales de bienes inmuebles, muebles y de almacén dentro de los plazos establecidos.	1.93	Inadecuada
ñ)	Se logra formular y presentar el Plan Anual de Contrataciones del Estado dentro del plazo establecido y modificar a través de la aprobación de 20 resoluciones durante un periodo.	1.54	Inadecuada
o)	Se logra elaborar 1000 órdenes de compra y servicio, así como los contratos previa autorización y aprobación de los requerimientos por los funcionarios competentes.	1.38	Inadecuada
p)	Se logra registrar y convocar los 50 procesos de licitación de acuerdo el cronograma establecidos en el Plan Anual de Contrataciones del Estado.	1.27	Inadecuada
q)	Se logra cumplir con todas las obligaciones contraídas con los proveedores dentro los parámetros que exigen las normas.	1.34	Inadecuada
r)	Se logra llevar a cabo el control efectivo de las asistencias, permanencia y tardanza del personal activo y la formulación de 12 informes mensuales de record de asistencia.	2.13	Regular
s)	Se logra formular y pagar las 12 planillas de pensiones, haberes, jornales y CAS del personal Cesante y Activo, de acuerdo al cronograma establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas.	2.14	Regular
t)	Se logra capacitar ocho veces al año al personal de la DRTC, para ampliar sus conocimientos.	1.05	Inadecuada
u)	Se logra recaudar los ingresos de acuerdo a la programación del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado y son distribuidos de acuerdo a las necesidades básicas de la Entidad.	1.28	Inadecuada
v)	Se logra cumplir con la formulación y presentación de los doce Estados Financieros y Anexos dentro de los plazos establecidos por los órganos rectores del Estado.	1.39	Inadecuada
w)	Se logra implementar las recomendaciones emitidas por las Sociedades Auditoras y/o órganos de control en los plazos establecidos y son presentados conjuntamente con los Estados Financieros.	1.41	Inadecuada
	Diagnóstico de la Eficacia de la Gestión	**1.57**	**Inadecuada**

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

Según la percepción del personal sobre la eficacia de la gestión que se refiere al cumplimiento de las metas y objetivos de acuerdo a los planes estratégicos y plan operativo institucional, está en nivel ***inadecuado.*** A excepción sobre los puntos específicos referidos a: si se logra alcanzar las metas y objetivos de la DRTC, mediante la aplicación de los procesos administrativos como la Planificación, Organización, Integración, Ejecución y Control; si se logra llevar a cabo el control efectivo de las asistencias, permanencia y tardanza del personal activo y la formulación de 12 informes mensuales de record de asistencia y el pago de las planillas de pensiones, haberes, jornales y CAS, de acuerdo al cronograma establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas, está en un nivel ***Regular.***

En promedio el personal aprecia que la Eficacia de la Gestión está en un nivel ***Inadecuado***, con un puntaje de 1.57.

RESUMEN

Economía	1.40	Inadecuada
Eficiencia	1.85	Inadecuada
Eficacia	1.57	Inadecuada
Total Gestión en la DRTC – Región Ancash	**1.61**	**Inadecuada**

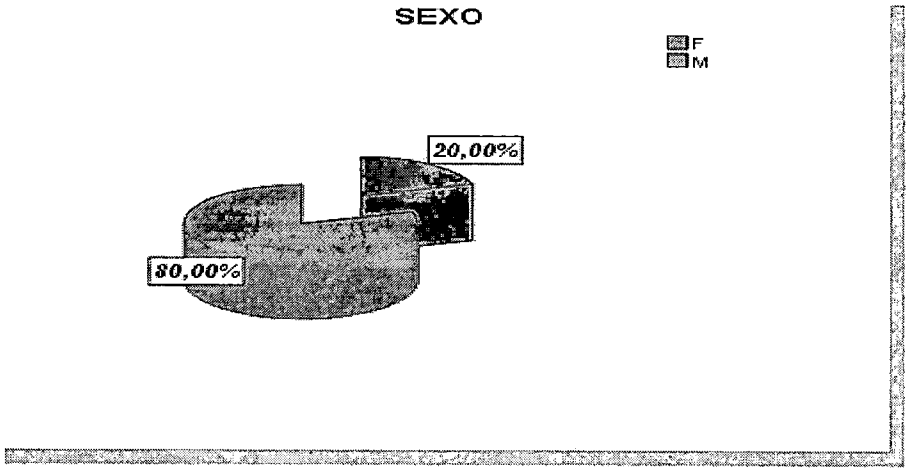
Entonces aplicando el promedio de la percepción del personal sobre la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash está en un nivel ***Inadecuado***, con un puntaje de 1.61.

4.2 RESULTADOS UNIDIMENSIONALES DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

CUADRO N° 15.- SEXO

	USUARIO	
	S	Porcentaje
F	9	20,0
M	36	80,0
Total	45	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



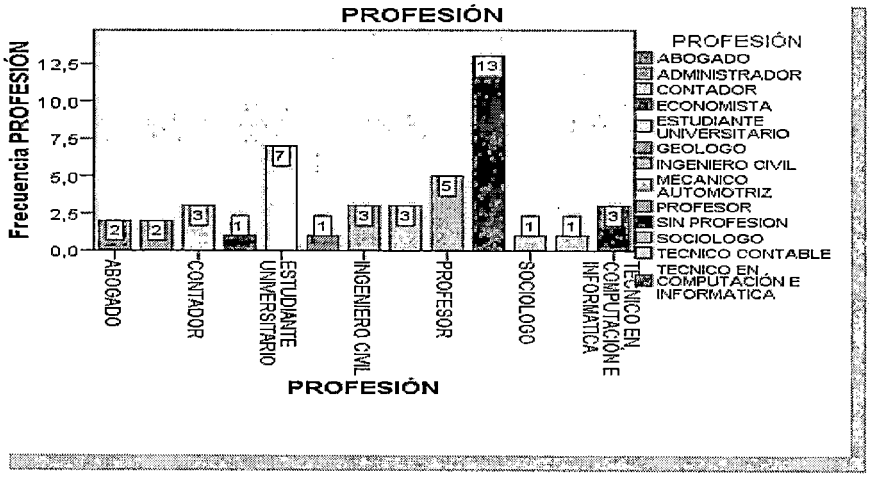
Interpretación:

Del cuadro y gráfica N° 15 se puede apreciar que el 80% de los encuestados son del sexo masculino y el 20% es femenino, demostrando así que la mayoría de los usuarios que visitan a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash son varones.

CUADRO N° 16.- PROFESIÓN

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	ABOGADO	2	4,4
	ADMINISTRADOR	2	4,4
	CONTADOR	3	6,7
	ECONOMISTA	1	2,2
	ESTUDIANTE UNIVERSITARIO	7	15,6
	GEOLOGO	1	2,2
	INGENIERO CIVIL	3	6,7
	MECANICO AUTOMOTRIZ	3	6,7
	PROFESOR	5	11,1
	SIN PROFESION	13	28,9
	SOCIOLOGO	1	2,2
	TECNICO CONTABLE	1	2,2
	TECNICO EN COMPUTACIÓN E INFORMATICA	3	6,7
	Total	45	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



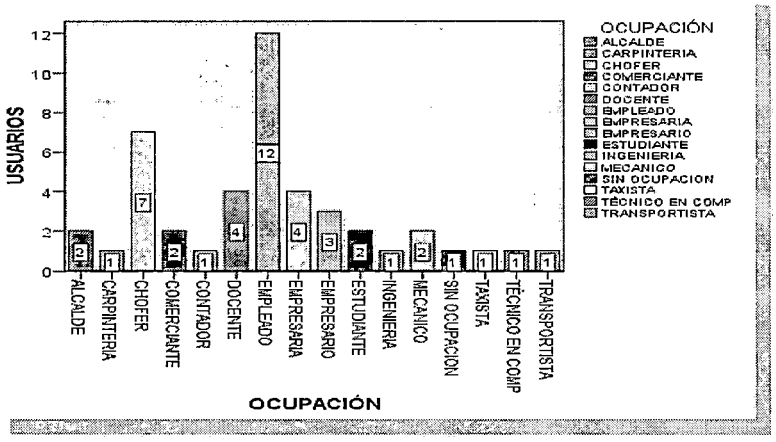
Interpretación:

Del cuadro N° 16 se puede apreciar sobre la profesión que tienen, trece usuarios encuestados respondieron que no tienen ninguna profesión.

CUADRO Nº 17.- OCUPACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	ALCALDE	2	4,4
	CARPINTERIA	1	2,2
	CHOFER	7	15,6
	COMERCIANTE	2	4,4
	CONTADOR	1	2,2
	DOCENTE	4	8,9
	EMPLEADO	12	26,7
	EMPRESARIA	4	8,9
	EMPRESARIO	3	6,7
	ESTUDIANTE	2	4,4
	INGENIERIA	1	2,2
	MECANICO	2	4,4
	SIN OCUPACION	1	2,2
	TAXISTA	1	2,2
	TÉCNICO EN COMP	1	2,2
	TRANSPORTISTA	1	2,2
	Total	45	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



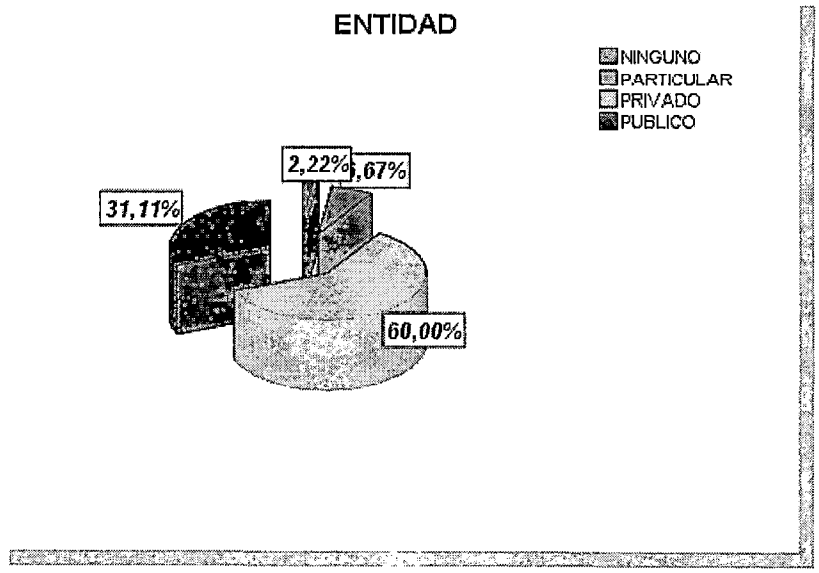
Interpretación:

Del cuadro y gráfica Nº 17, sobre la ocupación se puede apreciar que 12 son empleados y 7 personas respondieron que tienen la ocupación de chofer, así mismo estos resultados nos muestran que los usuarios de la Dirección regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash tienen diversas ocupaciones.

CUADRO N° 18.- ENTIDAD

	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNO	1	2,2
PARTICULAR	3	6,7
PRIVADO	27	60,0
PUBLICO	14	31,1
Total	45	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



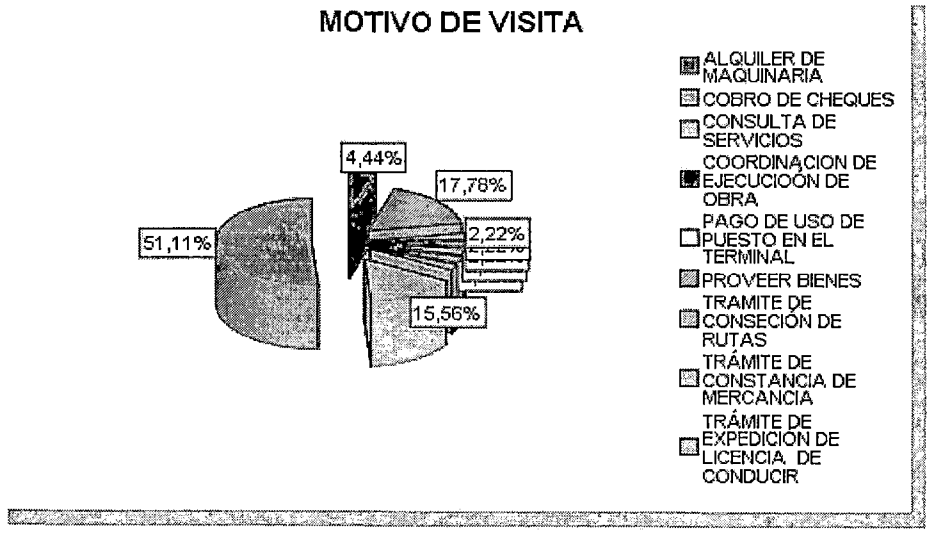
Interpretación:

Del cuadro y gráfica N° 18, sobre si los usuarios que visitan a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash pertenecen o no a alguna entidad pública ò privada, el 60% de los encuestados pertenecen al sector privado.

CUADRO N° 19.- MOTIVO DE VISITA

	USUARIOS	Porcentaje
ALQUILER DE MAQUINARIA	2	4,4
COBRO DE CHEQUES	8	17,8
CONSULTA DE SERVICIOS	1	2,2
COORDINACION DE EJECUCIOÓN DE OBRA	1	2,2
PAGO DE USO DE PUESTO EN EL TERMINAL	1	2,2
PROVEER BIENES	1	2,2
TRAMITE DE CONSECIÓN DE RUTAS	1	2,2
TRÁMITE DE CONSTANCIA DE MERCANCIA	7	15,6
TRÁMITE DE EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR	23	51,1
Total	45	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



Interpretación:

Del cuadro y gráfica N° 19, sobre el motivo de la visita a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash, se puede apreciar que el 51.11% respondieron que el motivo de las visitas es para solicitar la concesión de rutas de transporte terrestre, el 17.78% son proveedores que acuden a realizar el cobro de los cheques y el 15.56% a tramitar sobre la expedición de licencia de conducir.

CUADRO N° 20 SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR LA DRTC-ANCASH

		Personal	Situación
a)	La DRTC, reconoce su necesidad inmediatamente para prestar sus servicios requeridos.	1.89	Inadecuada
b)	La DRTC, reconoce su necesidad inmediatamente de la población para ejecutar las obras de infraestructura vial.	1.76	Inadecuada
c)	La DRTC, cumple con construir la Infraestructura vial de acuerdo a la necesidad de la población.	1.78	Inadecuada
d)	La DRTC, logra efectuar el mantenimiento rutinario y periódico de Infraestructura vial dentro del departamento de Ancash, haciendo el buen uso de los recursos públicos.	1.69	Inadecuada
e)	Si es proveedor de la DRTC. Efectúa la atención inmediata a los requerimientos emitidos por las áreas usuarias.	1.82	Inadecuada
f)	La DRTC, logra cumplir con todas las obligaciones contraídas con los proveedores dentro de los parámetros que exigen las normas.	1.60	Inadecuada
g)	La comunicación entre los servidores de la DRTC contribuye positivamente para la atención de sus requerimientos.	2.13	Regular
h)	El área de comunicaciones realiza el asesoramiento y supervisión para beneficiar el desarrollo de su localidad.	1.38	Inadecuada
i)	La DRTC brinda servicios de calidad con las maquinarías y vehículos que cuenta.	1.69	Inadecuada
j)	El registro y evaluación de expedientes a los postulantes para la obtención de las licencias de conducir, constancias y certificaciones se realiza oportunamente.	2.04	Regular
k)	La autorización para la concesión de rutas de transportes interprovincial de pasajeros de tránsito regional y mercancía nacional está de acuerdo con su requerimiento.	2.09	Regular
l)	La DRTC, expide oportunamente el record de conducir, constancias y certificaciones en base a solicitudes presentados por los usuarios y contribuye con la satisfacción de su necesidad.	1.76	Inadecuada
ll)	La DRTC, coordina con los representantes de las empresas de transporte público de pasajeros para la fiscalización y control de los servicios que prestan.	1.62	Inadecuada
m)	La DRTC, realiza una efectiva fiscalización y control de los servicios de transporte público de pasajeros y carga en el ámbito regional y emite resoluciones de sanción inmediata.	1.89	Inadecuada
n)	La DRTC, difunde los reglamentos de transporte y transito que emiten los entes rectores a las empresas de transporte de carga y pasajero.	1.73	Inadecuada
ñ)	La DRTC, se preocupa por la atención inmediata, a las quejas de la población sobre las infracciones y faltas cometidas por parte de las empresas de transporte de pasajero.	1.53	Inadecuada
o)	La DRTC, cuenta con personal capacitado para brindar el servicio a los usuarios.	2.20	Regular
p)	Usted como califica al servicio del personal de la DRTC.	2.29	Regular
	Diagnóstico de la Prestación de Servicios de la DRTC	**1.83**	**Inadecuada**

Fuente: Resultados de la Encuesta

Interpretación:

Según la percepción de los usuarios sobre la satisfacción de sus necesidades a través de la prestación de servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash, está en nivel ***inadecuado***. A excepción sobre los puntos específicos referidos a: la comunicación entre los servidores de la DRTC contribuye positivamente para la atención de sus requerimientos; el registro y evaluación de expedientes a los postulantes para la obtención de las licencias de conducir, constancias y certificaciones se realiza oportunamente; la autorización para la concesión de rutas de transportes interprovincial de pasajeros de tránsito regional y mercancía nacional está de acuerdo con su requerimiento; si la DRTC, cuenta con personal capacitado para brindar el servicio a los usuarios y sobre su calificación al servicio del personal, está en un nivel ***Regular***.

En promedio el usuario aprecia que el servicio que brinda la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ancash, está en un nivel ***Inadecuado***, con un puntaje de 1.83.

4.3 PROCESO DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la contrastación de la hipótesis se ha elaborado una base de datos con la escala de Likert a nivel de cada variable consolidando ítem de la encuesta. Luego se ha sometido a la prueba estadística Ji cuadrada, cuyos resultados se muestran a continuación.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

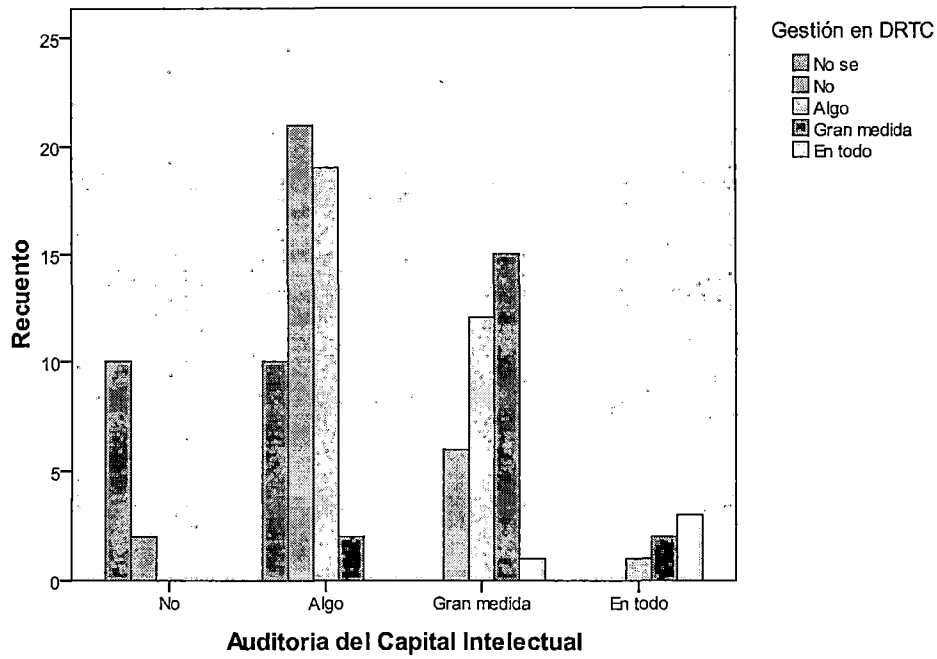
En la presente tesis se planteó la hipótesis general con el siguiente enunciado "*La Auditoría del Capital Intelectual, influye positivamente en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones* – Ancash *en el año 2010*"

CUADRO 21

Total Auditoría del Capital Intelectual * Gestión en DRTC

			Gestión en DRTC					Total
			No se	No	Algo	Gran medida	En todo	
Auditoría del Capital Intelectual	No	Recuento	10	2	0	0	0	12
		% del total	9,6%	1,9%	,0%	,0%	,0%	11,5%
	Algo	Recuento	10	21	19	2	0	52
		% del total	9,6%	20,2%	18,3%	1,9%	,0%	50,0%
	Gran medida	Recuento	0	6	12	15	1	34
		% del total	,0%	5,8%	11,5%	14,4%	1,0%	32,7%
	En todo	Recuento	0	0	1	2	3	6
		% del total	,0%	,0%	1,0%	1,9%	2,9%	5,8%
Total		**Recuento**	**20**	**29**	**32**	**19**	**4**	**104**
		% del total	**19,2%**	**27,9%**	**30,8%**	**18,3%**	**3,8%**	**100,0%**

Grafico N° 01 Total Auditoría del Capital Intelectual * Gestión en DRTC



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	101,666[a]	12	,000
Razón de verosimilitudes	83,406	12	,000
Asociación lineal por lineal	54,183	1	,000
N de casos válidos	104		

a. 12 casillas (60.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .23.

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 101.666$, con 12 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que existe influencia entre la

Auditoría del Capital Intelectual y la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

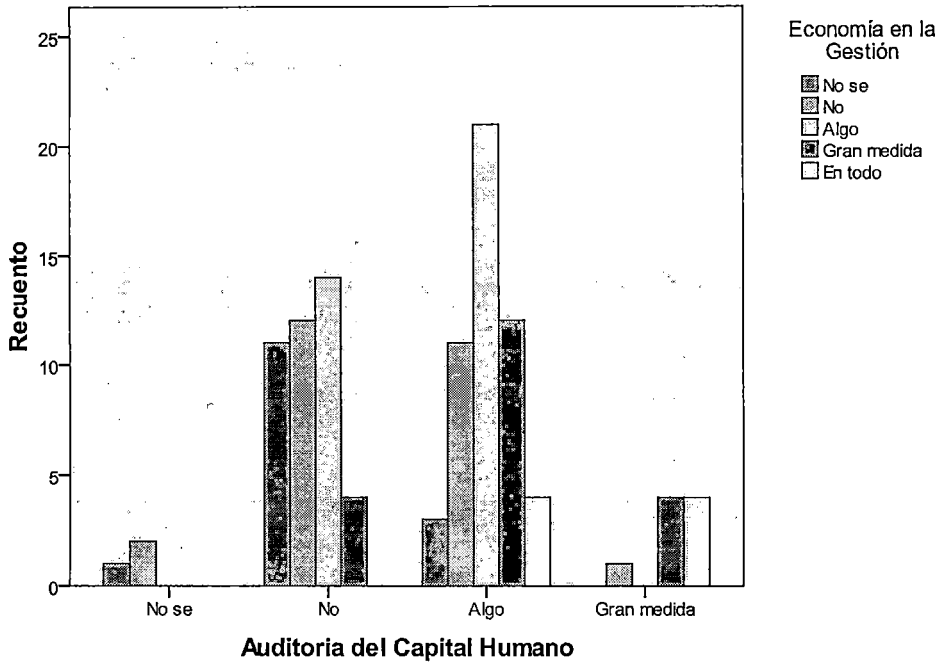
CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1: a) *"La auditoría del Capital Humano ayuda positivamente a generar la economía en los procesos de Gestión".*

CUADRO 22

Auditoría Capital Humano * Economía en la Gestión

			Economía en la Gestión					Total
			No se	No	Algo	Gran medida	En todo	
Auditoría del Capital Humano	No	Recuento	1	2	0	0	0	3
		% del total	1,0%	1,9%	,0%	,0%	,0%	2,9%
	Algo	Recuento	11	12	14	4	0	41
		% del total	10,6%	11,5%	13,5%	3,8%	,0%	39,4%
	Gran medida	Recuento	3	11	21	12	4	51
		% del total	2,9%	10,6%	20,2%	11,5%	3,8%	49,0%
	En todo	Recuento	0	1	0	4	4	9
		% del total	,0%	1,0%	,0%	3,8%	3,8%	8,7%
Total		**Recuento**	15	26	35	20	8	104
		% del total	14,4%	25,0%	33,7%	19,2%	7,7%	100,0%

Grafico N° 02 Auditoría Capital Humano * Economía en la Gestión



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,358[a]	12	,000
Razón de verosimilitudes	41,967	12	,000
Asociación lineal por lineal	27,737	1	,000
N de casos válidos	104		

a. 12 casillas (60.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .23.

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 42.358$, con 12 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que el Auditoría del Capital

Humano ayuda a generar Economía en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

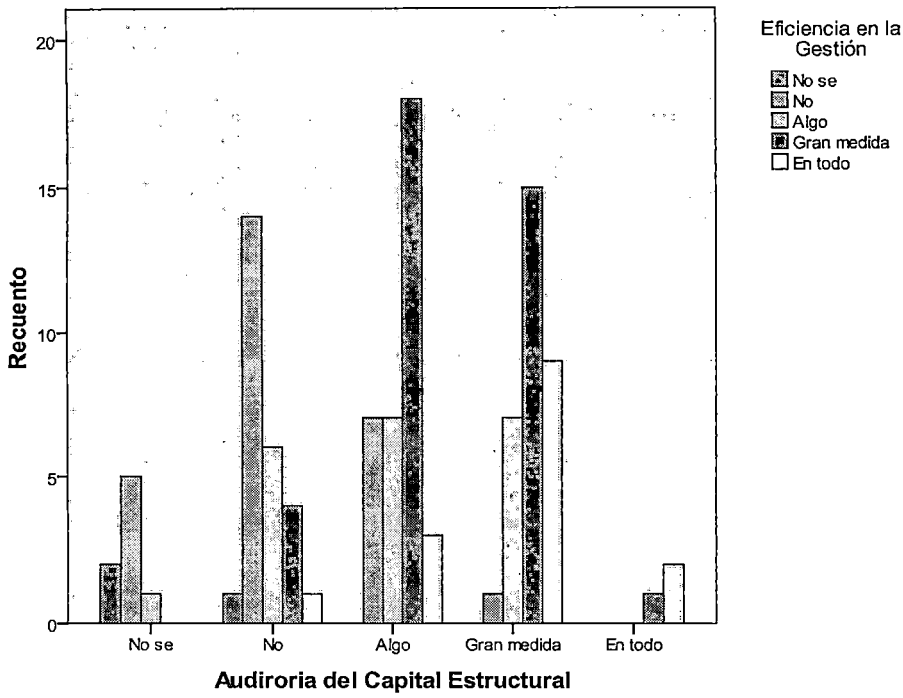
CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2: b) *"La auditoría del Capital Estructural incide de manera positiva en la eficiencia de la Gestión"*

CUADRO 22

Auditoría Capital Estructural * Eficiencia en la Gestión

			Eficiencia en la Gestión					
			No se	No	Algo	Gran medida	En todo	**Total**
Auditoría del Capital Estructural	No se	Recuento	2	5	1	0	0	8
		% del total	1,9%	4,8%	1,0%	,0%	,0%	7,7%
	No	Recuente	1	14	6	4	1	26
		% del total	1,0%	13,5%	5,8%	3,8%	1,0%	25,0%
	Algo	Recuento	0	7	7	18	3	35
		% del total	,0%	6,7%	6,7%	17,3%	2,9%	33,7%
	Gran medida	Recuento	0	1	7	15	9	32
		% del total	,0%	1,0%	6,7%	14,4%	8,7%	30,8%
	En todo	Recuento	0	0	0	1	2	3
		% del total	,0%	,0%	,0%	1,0%	1,9%	2,9%
Total		**Recuento**	3	27	21	38	15	104
		% del total	2,9%	26,0%	20,2%	36,5%	14,4%	100,0%

Grafico N° 03 Auditoría Capital Estructural * Eficiencia en la Gestión



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,266[a]	16	,000
Razón de verosimilitudes	57,223	16	,000
Asociación lineal por lineal	41,111	1	,000
N de casos válidos	104		

a. 15 casillas (60.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .09.

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 59.266$, con 16 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que la Auditoría del Capital Estructural incide positivamente en la Eficiencia de la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

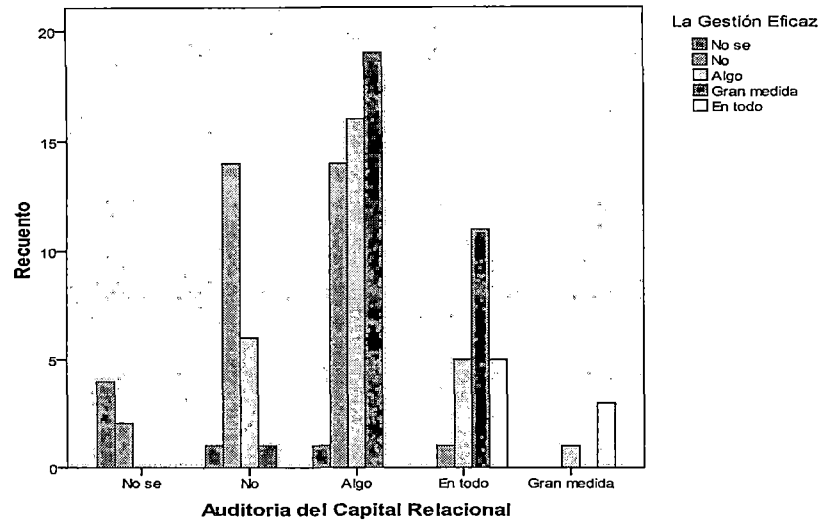
CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3: c) *"La auditoría del Capital Relacional contribuye adecuadamente en la Gestión eficaz"*

CUADRO N° 23

Auditoría Capital Relacional * La Gestión Eficaz

			La Gestión Eficaz					
			No se	No	Algo	Gran medida	En todo	**Total**
Auditoría del Capital Relacional	No se	Recuento	4	2	0	0	0	6
		% del total	3,8%	1,9%	,0%	,0%	,0%	5,8%
	No	Recuente	1	14	6	1	0	22
		% del total	1,0%	13,5%	5,8%	1,0%	,0%	21,2%
	Algo	Recuento	1	14	16	19	0	50
		% del total	1,0%	13,5%	15,4%	18,3%	,0%	48,1%
	Gran medida	Recuento	0	1	5	11	5	22
		% del total	,0%	1,0%	4,8%	10,6%	4,8%	21,2%
	En todo	Recuento	0	0	1	0	3	4
		% del total	,0%	,0%	1,0%	,0%	2,9%	3,8%
Total		**Recuento**	6	31	28	31	8	104
		% del total	5,8%	29,8%	26,9%	29,8%	7,7%	100,0%

Grafico N° 04 Auditoría del Capital Relacional * La Gestión Eficaz



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	105,879[a]	16	,000
Razón de verosimilitudes	78,335	16	,000
Asociación lineal por lineal	47,009	1	,000
N de casos válidos	104		

a. 16 casillas (64.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .23.

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 105.879$, con 16 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que la Auditoría del Capital Relacional contribuye adecuadamente a la Gestión Eficaz de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. En el análisis de la Hipótesis general *"La Auditoría del Capital Intelectual, influye positivamente en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones* – Ancash *en el año 2010"* se conceptualiza a cada uno de ellos: según Peter A. C. Smith, resume de buena forma las ideas generales de todas las definiciones estudiadas sobre Capital Intelectual, *"son los recursos no financieros que permiten generar respuestas a las necesidades de mercados y ayudan a explotarlas. Estos recursos se dividen en tres categorías: el Capital Humano, el Capital Estructural y el Capital Relacional";* así mismo *Según* Edvinsson y Malone (1999)[48], consideran que *"el Capital Intelectual es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales, que dan a una empresa una ventaja competitiva en el mercado".* Y consolidando la concepción sobre la auditoría del Capital Intelectual, Vásquez Tomas y otros, sostienen que *"consiste en examinar todos los activos inmateriales de la empresa y documentar su existencia, su estado actual y, si es posible, su valor. Los conocimientos resultantes de una auditaría de capital intelectual facilitarán la planificación de programas de capacitación, beneficiosos tanto para los empleados como para la empresa".* Y por su parte Frida Ruso Armanda[49], aporta sobre la Gestión definiendo que *"la Gestión comprende todas las actividades de una organización que garantizan el cumplimiento de las metas y objetivos trazados a partir del diseño estratégico desarrollado con la participación de*

[48] Edvinsson, L. y Malone, M.S. (1999), "El Capital Intelectual", Gestión 2000 - Barcelona
[49] Frida Ruso, Armanda (2011), su Trabajo de Investigación "Auditoría de Gestión al Capital Intelectual"

la dirección y demás trabajadores, incluye la evaluación oportuna y sistemática de su desempeño operativo en función de las estrategias previstas". En este sentido se entiende que obtener la excelencia en la gestión comprende el logro de los objetivos y metas con economía, eficiencia y eficacia por el Capital Intelectual; y para ello se mide su situación actual a través de la aplicación de una auditoría que se refiere a un examen de los activos inmateriales de una Entidad y documentar su existencia de su estado actual que facilite la toma de decisiones sobre las deficiencias y planificar su mejora en base a los resultados obtenidos.

Acorde a los resultados logrados, con respecto a esta hipótesis, se observa que la mayoría (60%) han opinado que la Auditoría del Capital Intelectual influye positivamente para lograr la Gestión excelente. Debido, a que en la realidad encontramos que la Auditoría del Capital Intelectual de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash se encuentra en la siguiente situación:

Dimensión	Situación
Auditoría del Capital Intelectual	Inadecuada
La Gestión	Inadecuada
Total Auditoría del Capital Intelectual y la Gestión	**Inadecuada**

Además se observa que dentro de su plan operativo institucional, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash se propuso cumplir con las siguientes metas y objetivos:

Alcanzar las metas y objetivos de la DRTC, aplicando los procesos administrativos como son: Planificación. Organización, Integración, Ejecución y Control.

Construir y rehabilitar 400 km. de Infraestructura vial dentro de los plazos establecidos en el expediente técnico y haciendo el bueno uso de los recursos públicos.
Ejecutar el mantenimiento rutinario y periódico 2560 km de Infraestructura vial dentro de los plazos establecidos en el expediente técnico y haciendo el bueno uso de los recursos públicos.
Realizar los estudios y ensayos de laboratorios referentes a la mecánica de suelos para la ejecución de las infraestructuras viales.
Se logra realizar el mantenimiento y reparación de las 60 maquinarias y vehículos, de acuerdo a las horas máquina y kilometraje registrados en su historial.
Erradicar la formalización de servicios no autorizados en el sistema de telecomunicaciones en la Región Ancash.
Atender 17200 expedientes para la expedición de licencias de conducir originales de todas las categorías, así como la revalidación y duplicado, de acuerdo a las normas establecidas.
Expedir 240 record de conducir, constancias y certificaciones en base a las solicitudes presentados por los usuarios.
Realizar una efectiva fiscalización y control de servicios de transporte público de pasajeros y carga en el ámbito regional y emitir 1500 resoluciones de sanción a empresas de transporte de pasajeros y carga.
Formular del presupuesto institucional de apertura para el año 2010 de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias de la DRTC.
Formular y presentar los Estados Presupuestarios mensuales y la Evaluación Presupuestal semestral y anual en base a la normatividad vigente.
Evaluar el Plan Estratégico Institucional y el Proyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal 2011.
Formular y actualizar de acuerdo a las necesidades de la DRTC, los documentos de Gestión Institucional (ROF, MOF, TUPA, CAP y CNP) para cada año.
Dentro del sistema administrativo formular el informe trimestral de la gestión institucional, evaluación de las acciones cumplidas, metas y objetivos alcanzados de diversas áreas de la DRTC.
Realizar el inventario físico de bienes patrimoniales de bienes inmuebles, muebles y de almacén dentro de los plazos establecidos.
Formular y presentar el Plan Anual de Contrataciones del Estado dentro del plazo establecido y modificar a través de la aprobación de 20 resoluciones durante un periodo.
Elaborar 1000 órdenes de compra y servicio, así como los contratos previa autorización y aprobación de los requerimientos por los funcionarios competentes.
Registrar y convocar los 50 procesos de licitación de acuerdo el cronograma establecidos en el Plan Anual de Contrataciones del Estado.
Cumplir con todas las obligaciones contraídas con los proveedores dentro los parámetros que exigen las normas.

Llevar a cabo el control efectivo de las asistencias, permanencia y tardanza del personal activo y la formulación de 12 informes mensuales de record de asistencia.
Formular y pagar las 12 planillas de pensiones, haberes, jornales y CAS del personal Cesante y Activo, de acuerdo al cronograma establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas.
Capacitar ocho veces al año al personal de la DRTC, para ampliar sus conocimientos.
Recaudar los ingresos de acuerdo a la programación del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado y son distribuidos de acuerdo a las necesidades básicas de la Entidad.
Formulación y presentación de los doce Estados Financieros y Anexos dentro de los plazos establecidos por los órganos rectores del Estado.
Implementar las recomendaciones emitidas por las Sociedades Auditoras y/o órganos de control en los plazos establecidos y son presentados conjuntamente con los Estados Financieros.

Sin embargo, según los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas encontramos que el logro de dichos objetivos está en un nivel *Inadecuada,* es decir no llega a un nivel regular, buena y menos al de excelente.

De acuerdo a los resultados de Chi Cuadrado: $X^2 = 101.666$, con 12 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo cual permite afirmar que existe influencia entre la Auditoría del Capital Intelectual y la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

5.2. En el análisis de la Hipótesis Especifica 1, *"La auditoría del Capital Humano ayuda positivamente a generar la economía en los procesos de Gestión"* se conceptualiza a cada uno de ellos: según Bontis[50], define que el capital Humano "*es el capital pensante del individuo, o lo que es lo mismo, aquel que reside en los miembros de la organización y que permite generar valor*

[50] Bontis, N. (1998),"Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models", Management Decision, Vol. 36 Num.2.

para la empresa. Por otra parte, se pueden distinguir tres componentes dentro de la dimensión dedicada al capital humano: (a) las competencias, *en forma de conocimientos, capacidades, talento y Know-How; (b)* la actitud, *que se traduce en conducta, motivación, actuación y ética de las personas; (c) la* agilidad intelectual, *la cual genera valor para la organización en la medida en que se aplican conocimientos nuevos o descubrimientos que permiten transformar las ideas en productos y servicios"* y por su parte Peter A. C. Smith, el *Capital Humano: "Son las capacidades de los individuos en una organización que son requeridas para proporcionar soluciones a los clientes".* Dentro de esta categoría se encuentran las capacidades individuales y colectivas, el liderazgo, la experiencia, el conocimiento, las destrezas y las habilidades especiales de las personas participantes de la organización. Así mismo Arias Galicia[51], (2006), define a la auditoría del capital humano como "*el análisis de las políticas y prácticas de personal de una empresa, y la evaluación de su funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorar"*. Considerando que la auditoría sobre recursos humanos es un examen objetivo, minucioso y lógicamente fundado de los objetivos, las políticas, los sistemas, los controles, la aplicación de recursos y la estructura de la organización, que tiene a su cargo la responsabilidad del capital humano; constituye, entonces, un instrumento de la función de control. Y para relacionar el indicador dependiente acorde a lo manifestado por Zanabria Huisa, Elmer[52], "*la Economía es el grado en que una organización,*

[51] ARIAS GALICIA. L. FERNANDO (2006). "administración de recursos humanos". Ed.Trillas. México.

[52] ZANABRIA HUISA, ELMER NIEVEZ, en su tesis: "Enfoque integral de Auditoría de Gestión Presupuestaria al Publico".

programa, actividad o función y proyectos del estado, minimizan el costo de los recursos humanos, financieros o presupuestarios y físicos adquiridos después de dar la debida consideración a la cantidad, oportunidad y calidad necesaria y a los mejores precios". Para los ingleses el concepto economía es "*gastar menos*". Es decir es gastar el presupuesto adecuadamente en las operaciones de una entidad aplicando el criterio del costo mínimo posible.

Entonces teniendo en cuenta que el capital Humano con sus conocimientos, habilidades y actitudes son fundamentales para que la entidad logre sus objetivos, se debe disponer de empleados competentes, capacitados, con un nivel de formación adecuado al puesto de trabajo, personas activas con capacidad para innovar e incluso influir es un activo intangible fundamental para conseguir los objetivos propuestos por la organización.

Acorde a los resultados logrados, con respecto a esta hipótesis, se observa que la mayoría (60%) han opinado que la Auditoría del Capital Humano influye positivamente para lograr la economía en los procesos de Gestión. Debido, a que, en la realidad encontramos que la Auditoría del Capital Humano en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash se encuentra en una situación *inadecuada*, con un puntaje de 1.92, del mismo modo al comparar los resultados obtenidos sobre la economía en los procesos de gestión se encuentra en una situación inadecuada con un puntaje de 1.40, es decir no llegan a un nivel regular, buena y menos al de excelente.

De acuerdo a los resultados de Chi Cuadrado: $X^2 = 42.358$, con 12 grados de libertad y $P = 0.000$ se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que el Auditoría del

Capital Humano ayuda a generar Economía en los procesos de Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

5.3. En el análisis de la Hipótesis Especifica 2, *"La auditoría del Capital Estructural incide de manera positiva en la eficiencia de la Gestión"* se conceptualiza a cada uno de ellos: según Bontis[53], considera que el capital estructural *"ha sido descrito como aquel conocimiento que la empresa ha podido internalizar y que permanece en la organización, ya sea en su estructura, en sus procesos o en su cultura, aun cuando los empleados abandonan está y que, por este motivo, es propiedad de la empresa"* y por su parte Peter A. C. Smith, el Capital Estructural: *"Son las capacidades organizacionales necesarias para responder a los requerimientos de mercado"*. Dentro de esta categoría se encuentran las patentes, el know-how, los secretos de negocio en el diseño de productos y servicios, el conocimiento acumulado y su disponibilidad, los sistemas, las metodologías y la cultura propia de la organización. Así mismo Dirección General de Investigación-Comunidad de Madrid [54], define a la auditoría del capital estructural como *"el análisis al conocimiento incorporado, internalizado, sistematizado y procesado de cada institución mediante un proceso histórico que opera a través de una sucesión de rutinas organizativas. Al comprender las variables relacionadas con la cultura, la estrategia, la estructura organizativa, la propiedad intelectual, las tecnologías, los procesos de apoyo y captación de conocimientos y los procesos de innovación, esta clase de capital se suele*

[53] Bontis, N. (1998), "Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models", Management Decision, Vol. 36 Num.2.

[54] Dirección General de Investigación-**Comunidad de Madrid, "Capital Intelectual y Producción Científica"**

subdividir en Capital Organizativo y Capital Tecnológico". Entonces consideramos que la auditoría sobre el capital estructural es un examen objetivo, minucioso y lógicamente fundado de los objetivos, las políticas, los sistemas, los controles a la infraestructura que ayuda a incorporar, formar y mantener el capital humano aditivo, es decir, las rutinas, la "forma de funcionar", la cultura, etc. Y para relacionar la variable dependiente acorde a lo manifestado por Zanabria Huisa, Elmer[55], *"la eficiencia consiste en determinar el uso eficiente de los recursos e implicancias en los resultados, es decir en el logro de las metas y objetivos de programas, proyectos y actividades de una entidad, bajo los criterios de costo, calidad, cantidad y oportunidad".* Para los ingleses el concepto eficiencia es *"gastar bien".* Es decir como el logro mejor uso productivo posible de los bienes, la gente y el dinero.

Por lo tanto teniendo en cuenta que el capital estructural como conocimiento de la empresa que se internaliza y que permanece en la organización, ya sea en su estructura, en sus procesos o en su cultura, aun cuando los empleados abandonan a ésta y que por ello se considera propiedad de la empresa. Acorde a los resultados logrados, con respecto a esta hipótesis, se observa que la mayoría (60%) han opinado que la Auditoría del Capital Estructural incide de manera positiva en la eficiencia de la gestión; debido a que en la realidad encontramos que el Capital Estructural en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash se encuentra en una situación *inadecuada,* con un puntaje de 1.98, del mismo modo al comparar los

[55] ZANABRIA HUISA, ELMER NIEVEZ, en sus tesis: "Enfoque integral de Auditoría de Gestión Presupuestaria al Publico".

resultados obtenidos sobre la eficiencia en la gestión se encuentra en una situación *inadecuada* con un puntaje de 1.85, es decir no llegan a un nivel regular, buena y menos al de excelente

De acuerdo a los resultados de Chi Cuadrado: $X^2 = 59.266$, con 16 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que la Auditoría del Capital Estructural incide de manera positiva en la Eficiencia de la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

5.4. En el análisis de la Hipótesis Especifica 3, *"La auditoría del Capital Relacional contribuye adecuadamente en la Gestión eficaz"* se conceptualiza a cada uno de ellos: según Bontis[56], considera que el capital relacional es "*el valor que generan las relaciones de la empresa, no solo con clientes, proveedores y accionistas, sino con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos. Es decir, es el conocimiento que se encuentra incluido en las relaciones de la organización"* y por su parte Peter A. C. Smith, el Capital Relacional: *"Es la profundidad (penetración), ancho (cobertura), y rentabilidad de los derechos organizacionales"*. Dentro de esta categoría se encuentran las marcas, los consumidores, la lealtad, la reputación, los canales y los contratos especiales. Así mismo Bueno[57], la Auditoría del Capital Relacional "*es la verificación de la existencia de relaciones con instituciones que precisan resultados de las investigaciones realizadas por los trabajadores y estudiantes del centro, comprobar si existe*

[56] Bontis, N. (1998), "Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models", Management Decision, Vol. 36 Num.2.
[57] Bueno, E Modelo Intellectus: Medición y Gestión del Capital Intelectual. Centro de Investigación sobre la Sociedad de Conocimiento-Instituto de Administración de Empresas, Universidad Autónoma de Madrid.

relación con varios sectores de la economía nacional, demostrar si se realizan investigaciones y aplicaciones prácticas que reportan resultados para los Órganos de Gobierno, confrontar si se potencian alianzas y relaciones con entidades nacionales e internacionales, confirmar si está establecido el mecanismo para la publicidad y promoción de los servicios que brinda el centro y verificar si están definidos los riesgos para el servicio en la entidad. Confirmar si la institución participa en eventos de calidad en colaboración con asociaciones de calidad, demostrar si se desarrollan programas de calidad, comprobar si la institución cuenta con certificados de calidad y reconocimiento social y confrontar si existe relación con clientes desde el punto de vista pedagógico, con la finalidad de demostrar si el cliente se siente satisfecho con el servicio que recibe". Entonces consideramos que la auditoría del capital relacional es un examen objetivo, minucioso y lógicamente fundado de los objetivos, las políticas, los sistemas, los controles a los recursos intangibles, capaces de generar valor, relacionados con el entorno de la empresa: sus clientes, proveedores, sociedad, etc. Y para relacionar la variable dependiente acorde a lo manifestado por Zanabria Huisa, Elmer[58], la eficacia "*es el grado en que una organización, programa, proyecto, función o actividad logra los objetivos y metas establecidos en sus políticas y planes de desarrollo o planes operativos anuales u otros logros o efectos previstos*". Este concepto para los ingleses es "*gastar sabiamente*", es decir es el grado en que los programas van alcanzando de hecho lo que se previó que deberían lograr

[58] HIRSHLEIFER, J Y GLAZAR A. (1994):"Microeconomía, teoría y Aplicaciones". Ediciones Prenticehall Hispanoamericana S.A. -México

Por lo tanto teniendo en cuenta que el capital relacional es mundo de las relaciones exteriores de la empresa es un mundo lleno de información y de conocimiento, es un mundo lleno de posibles externalidades donde la calidad de los esquemas de referencia personales y de la organización, es decir los stocks cognitivos, tienen mucho que ver con la capacidad de la empresa de apropiación de las posibilidades que el exterior ofrece. Los itinerarios de la organización dependen de esta capacidad de apropiación.

Acorde a los resultados logrados, con respecto a esta hipótesis, se observa que la mayoría (64%) han opinado que la Auditoría del Capital Relacional contribuye adecuadamente en la gestión eficaz; debido a que en la realidad encontramos que el Capital Relacional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash se encuentra en una situación *inadecuada*, con un puntaje de 1.91, del mismo modo al comparar los resultados obtenidos sobre la eficacia en la gestión se encuentra en una situación *inadecuada* con un puntaje de 1.57, es decir no llegan a un nivel regular, buena y menos al de excelente.

De acuerdo a los resultados de Chi Cuadrado: $X^2 = 105.879$, con 16 grados de libertad y $P = 0.000$ se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que la Auditoría del Capital Relacional contribuye adecuadamente a la Gestión Eficaz de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

Análisis: en consecuencia podemos interpretar que se ha demostrado a través de los resultados sobre la Auditoría del Capital Intelectual de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash, la situación del Capital Humano,

Capital Estructural y Capital Relacional se encuentra *Inadecuada*, lo cual no contribuye a una gestión con economía, eficiencia y eficacia; debido a que los resultados de la investigación arrojaron en su totalidad ***inadecuada***.

Por lo tanto se acepta la hipótesis de que la Auditoría del Capital Intelectual influye positivamente en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash. Ya que la Auditoría del Capital Intelectual es bueno para mejorar la Gestión de una organización; aumentará de forma significativa mediante la mejorará de las competencias sus capacidades de innovación de las personas y equipos, resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

ADOPCIÓN DE LAS DECISIONES

En base a los resultados obtenidos se adopta la decisión de que: la Auditoría del Capital Intelectual influye directamente en la economía, eficiencia y eficacia de la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash. Acrisolando con evidencia empírica que la auditoría como proceso de evaluación del capital intelectual es un factor concluyente en el logro de la economía, eficiencia y eficacia de la Gestión. En este sentido es necesario enfatizar la medición del Capital Intelectual son útiles porque nos ayudaran a confirmar la capacidad de la organización para conseguir sus metas, planificar e investigar su desarrollo, aportar una información base para los programas de formación y educación organizacional, cálculo del valor de la Entidad, ampliación de la memoria organizativa y la calidad como proceso a fin lograr los objetivos y metas.

VI. CONCLUSIONES

El desarrollo de la investigación ha permitido cumplir con los objetivos planteados, al mismo tiempo nos permite probar las hipótesis de trabajo, por ello se esbozan las siguientes conclusiones:

Conclusiones Específicas

- Del análisis sobre cómo ayuda la auditoría del Capital Humano que se refiere a las capacidades de los trabajadores en la Economía que es gastar el presupuesto adecuadamente en las operaciones de una entidad aplicando el criterio del costo mínimo posible en los procesos de gestión; se demuestra, que de acuerdo a los resultados obtenidos de los encuestados se encuentran en una situación inadecuada, así mismo nos permite afirmar que los indicadores están relacionadas y que se ha identificado que la auditoría del Capital Humano ayuda a generar la economía en los procesos de gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash.
- Del análisis sobre cómo incide la auditoría del Capital Estructural que se refiere a las capacidades organizacionales en la Eficiencia que es la utilización de menos recursos para lograr un mismo objetivo; se demuestra, que de acuerdo a los resultados obtenidos de los encuestados se encuentran en una situación inadecuada, así mismo nos permite afirmar que los indicadores están relacionadas y se describió que la auditoría del capital estructural incide de manera positiva en la eficiencia de la gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash.

- Del análisis sobre cómo contribuye la auditoría del Capital Relacional que se refiere a la profundidad, ancho y rentabilidad de los derechos organizacionales en la Eficacia que es la capacidad para lograr lo que se propone; se demuestra, que de acuerdo a los resultados obtenidos de los encuestados se encuentran en una situación inadecuada, así mismo nos permite afirmar que los indicadores están relacionadas y se determinó que la auditoría del capital relacional contribuye adecuadamente en la gestión eficaz de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash.

Conclusión General:

- En los últimos años bajo la denominación del Capital Intelectual, ha aumentado el interés por los activos intangibles, que se considera importante reconocer, valorar y medir esos activos invisibles. Por lo tanto del análisis sobre cómo influye la auditoría del Capital Intelectual que se refiere a la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes, proveedores y destrezas profesionales en la Gestión que son las actividades de una organización que garantizan el cumplimiento de las metas y objetivos; se demuestra, que de acuerdo a los resultados obtenidos de los encuestados se encuentran en una situación inadecuada, así mismo nos permite afirmar que las variables están relacionadas y se determinó que la auditoría del capital intelectual influye positivamente en la gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash.

VII. RECOMENDACIONES

- Que, las entidades como la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash; tienen tres características básicas. En primer lugar, existen para cumplir un propósito definido. En segundo lugar, se basan en la información. En tercer lugar, son completamente flexibles y totalmente adaptables. Reaccionan con rapidez ante los cambios de su entorno que afecten a su capacidad para cumplir su propósito definido. En este contexto de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación; recomendamos que como respuesta se aplique la auditoría del Capital Intelectual, cuyo resultado les permitirá generar la mayor fuente de información que les conducirá obtener una excelente gestión.
- Que, siendo la auditoría del Capital Humano una herramienta de evaluación y medición de las políticas y prácticas del personal de una Entidad, y la evaluación de su funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorar la economía en los procesos de gestión; recomendamos su aplicación de la auditoría del capital humano en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash, cuyo resultado le permitirá tomar decisiones oportunas, a fin obtener los resultados óptimos y la adecuada programación y distribución de los recursos públicos asignados en concordancia con la normatividad vigente.
- Que, dada la importancia de la auditoría de capital estructural como conocimiento incorporado, internalizado, sistematizado y procesado de cada institución mediante un proceso histórico que opera a través de una sucesión de rutinas organizativas que influyen en la eficiencia de la

gestión; recomendamos que se aplique y se fomente, para que en base a los resultados obtenidos se pueda establecer como un instrumento importante de evaluación, con la finalidad de lograr el buen uso de los recursos asignados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash.

- Que, la auditoría del capital relacional como un proceso de medición del valor que generan las relaciones de la entidad, no solo con clientes, proveedores y accionistas, sino con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos, examinados y evaluados en forma permanente y puntual asegura el seguimiento de las medidas correctivas adoptadas por la Entidad, hasta obtener la Gestión eficaz; por lo que recomendamos, su aplicación de la auditoría de capital relacional, ya que permitirá determinar el logro de los objetivos y metas previstas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS GALICIA. L. FERNANDO (2006). "administración de recursos humanos". Ed. Trillas. México.
- BEAZLEY, H.Y BOENISCH, J.(2003), "La continuidad del conocimiento en las empresas". México: Norma.
- BOSSI QUEIROZ, Alexandre (2006) "El Capital Intelectual en el Sector Publico", Brasil, Rio de Janeiro, Centro Universitario de Ciencias Gerenciales, Segundo Semestre - 2006.
- BOSSI QUEIROZ, Alexandre y Otros "El Concepto y Alcance de la Gestión Tecnológica". Citado en http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/guillermo_r/concepto.html, bajado a la 11:58 a.m. del 24 de Febrero del año 2010.
- Bontis, N. (1998): "Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models", *Management Decision.*
- Brooking,A.(1997), "El Capital Intelectual", Barcelona: Paidos Empresa
- Bueno, E Modelo Intellectus: Medición y Gestión del Capital Intelectual. Centro de Investigación sobre la Sociedad de Conocimiento, Instituto de Administración de Empresas, Universidad Autónoma de Madrid.
- Dirección General de Investigación-Comunidad de Madrid, "Capital Intelectual y Producción Científica"
- EXPOSITO LANGA, Manuel y otros (8 y 9 de Setiembre del 2005), "El capital intelectual como activo estratégico en la sociedad del Conocimiento" *IX Congreso de Ingeniería de Organización: Gijón.*

- Edvinsson, L. y Malone, M.S. (1999), "El Capital Intelectual", Gestión 2000 – Barcelona
- Frida Ruso, Armanda (2011), su Trabajo de Investigación "Auditoria de Gestión al Capital Intelectual"
- GONZÁLEZ, P. (2006), "Crece migración de profesionistas- Reforma Negocios".
- GONZALES, Guillermo "El Concepto y Alcance de la Gestión Tecnológica". Citado en http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/guillermo_r/concepto.html, bajado a la 11:58 a.m. del 24 de Febrero del año 2010.
- GUINARTI SOLA, JOSEP MARIA (2004): "Indicadores de Gestión para la Entidades Públicas".
- HIRSHLEIFER, J Y GLAZAR A. (1994):"Microeconomía, teoría y Aplicaciones". Ediciones Prenticehall Hispanoamericana S.A. -México
- HUGO FERNANDEZ, (2009): "Diferencias entre eficiencia y Eficacia"
- KANNAN, G. (2004), "Intellectual capital Measurement effectiveness". Journal of Intellectual Capital.
- KLASE, K.A. (1996) "Accounting for human resource development in the public sector", International Journal of Public Administration, Vol. 19.
- LÓPEZ, J. (2006) "Caracterización y Tipología del Capital Intelectual en la Empresa", España, Universidad Complutense de Madrid.
- PALACIOS PALACIOS, Miriam (2009), "Control del Capital Intelectual y su Incidencia en el cumplimiento de Funciones en el Sistema Administrativo de la UNASAM en los años 2005-2006", Perú – Huaraz

- PAVEZ SALAZAR Alejandro (2000) "Modelo de Implantación de gestión de Conocimiento y Tecnologías de Información para la generación de ventajas competitivas", Valparaíso.
- Petty, R y Guthrie, J. (2000): "Intellectual capital literature review. Measurement, reporting and management", *Journal of Intellectual capital.*
- RICHARDS, S. (1994) "El paradigma del cliente en la gestión pública, Gestión y Análisis de Políticas Públicas", Primera Edición.
- Sánchez Medina y otros (2007), trabajo de Investigación "Concepto de Capital Intelectual y sus Dimensiones", Universidad de la Palmas de Gran Canaria.
- SULLIVAN P.(2002), "Técnicas para optimizar el valor de la información", En busca de un paradigma. Barcelona: Paidos.
- Steward, (1998), "Modelo de Steward del Capital Intelectual"
- VÁSQUEZ TOMAS Y OTROS (2007) "Capital Intelectual", Argentina, Universidad de Buenos Aires– Facultad de Ciencias Económicas.
- VILLARÓN VÁZQUEZ, Javier (2006) "El capital intelectual y la efectividad de la innovación tecnológica de las empresas manufactureras", proyecto de doctorado en ciencias administrativas, México.
- Plan de desarrollo concertado 2010-2021, del Gobierno Regional Ancash
- Wiig, K.M. (1997), sutrabajo de investigación "Integrating Intellectual capital and knowledge management".
- ZANABRIA HUISA, ELMER NIEVEZ, en su tesis: "Enfoque integral de Auditoría de Gestión Presupuestaria al Publico".

ANEXOS

ANEXO Nº 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA: **ANEXO N° 01**

AUDITORÍA DEL CAPITAL INTELECTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – ANCASH, 2010

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	RECOLECCION DE DATOS		INFORMANTES O FUENTES	FORMA DE TRATAMIENTO DE DATOS	FORMA DE ANALISIS DE LAS INFORMACIONES
					TECNICA	INSTRUMENTO			
¿Cómo influye la Auditoría del Capital Intelectual en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el año 2010?	Determinar la influencia de la Auditoria del Capital Intelectual en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el año 2010	La Auditoria del Capital Intelectual, influye positivamente en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el año 2010	Vi: X0 = Auditoría del Capital Intelectual	Incidencia de la auditoria del capital intelectual en la Eficiencia de la Gestión					
				Contribución de la auditoria del capital intelectual en la gestión Eficaz					
				Beneficio de la Auditoria del Capital Intelectual en la economía de gestión					
			Vd.: Y0 = La Gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash	Capacidad y Conocimiento de los Funcionarios y Trabajadores					
				Planes y programas institucionales / Normatividad					
				Cumplimiento de Objetivos y Metas					
PROBLEMA ESPECIFICOS	**OBJETIVO ESPECIFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECIFICOS**	**VARIABLES**	**INDICADORES**	**RECOLECCION DE DATOS**		**INFORMANTES O FUENTES**	**FORMA DE TRATAMIENTO DE DATOS**	**FORMA DE ANALISIS DE LAS INFORMACIONES**
					TECNICA	**INSTRUMENTO**			
a). ¿Cómo ayuda la auditoria del Capital Humano a generar la economía en los procesos de	a) Identificar de qué manera la auditoria del Capital Humano ayuda a generar la economía en	a). La auditoria del Capital Humano ayuda positivamente a generar la economía en los	X1 = Auditoría del Capital Humano	**Capital Humano**	Encuesta /Entrevista	Cuestionario	Personal y Usuarios de la DRTC	Software SPSS y Programa Excel	Frecuencias
				Grado de Instrucción					
				Experiencia laboral					
				Número de entrenamiento y capacitación por empleado					

gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Ancash en el año 2010?	los procesos de gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Ancash en el año 2010	procesos de gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Ancas en el año 2010.		Remuneración percibida	Encuesta /Entrevista	Cuestionario	Personal y Usuarios de la DRTC	Software SPSS y Programa Excel	Frecuencias
				Satisfacción y motivación					
				Evaluación de las condiciones físicas y de salud de los empleados					
				Espíritu de emprendedor, capacidad de innovar, habilidades, capacidad de cambiar					
				Ética del Servidor Público					
			Y1 = La Economía de la Gestión	Procedimientos Administrativos					
				Distribución de los Recursos					
				Reducir los costos de bienes y servicios					
				Racionalización de los Recursos					
				Satisfacción de las Necesidades de los Usuarios y de la población a menor costo					
b) ¿Cómo incide la auditoria del capital Estructural en la Eficiencia de la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el	b) Describir la incidencia de la auditoria del Capital Estructural en la gestión eficiente de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash en el	b). La auditoria del Estructural incide de manera positiva en la eficiencia de la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash, en el	X2 = Auditoría del Capital Estructural	**Capital Estructural**	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem
				Organigrama funcional					
				Documentos de Gestión (ROF, MOF, MAP, CAP, POI, TUPA)					
				Políticas y Filosofía de la Administración					
				Planes estratégicos y plan operativo Institucional					

año 2010?	año 2010.	año 2010.		Sistema de Información					
				Sistema y Procedimientos de Trabajo					
				Procedimientos de sistemas administrativos y presupuestales					
			Y2 = La eficiencia de la Gestión	Procesos Administrativos	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem
				Toma de decisiones					
				Políticas de Adquisición de bienes y servicios					
				Uso estrictamente necesario de recursos					
				Calidad prestación de servicios					
				Contratación y asignación óptima de funciones al personal					
c). ¿Cómo contribuye la auditoria del capital Relacional en la gestión Eficaz de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el año 2010?	c) Determinar de qué manera contribuye la Auditoria del capital Relacional para obtener un gestión eficaz de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash en el año 2010	c). La auditoria del capital Relacional contribuye adecuadamente en la gestión eficaz de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash, en el año 2010.	X3 = Auditoría del Capital Relacional	**Capital Relacional**	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem
				Satisfacción de las necesidades de los usuarios y la población (Clientes)					
				Proyectos vinculados con la población					
				Proveedores					
				Gobierno Local, Gobierno Regional y Gobierno Nacional					
				Sistemas de comunicaciones					

				Empresas de transporte de pasajero y carga					
				Entidades Reguladores y de control					
			Y3 = La Gestión Eficaz	Cumplimiento de Objetivos y Metas	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem
				Cumplimiento de planes y programas operativos					
				Satisfacción óptima de las necesidades de la población y usuarios					
				Cumplimiento con el entrenamiento y capacitación con el personal					
				Adquisición de bienes y prestación de servicios oportuno					

ANEXO Nº 02 MODELO DE ENCUENTA PARA EL PERSONAL DE LA DRTC

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ANCASH
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN: AUDITORIA Y CONTROL DE GESTIÓN

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - ANCASH

TESIS:AUDITORÍA DEL CAPITAL INTELECTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – ANCASH, 2010.

Agradeceré a Ud. Responder este cuestionario, su aporte es muy importante para el logro del siguiente objetivo: Determinar la influencia de la Auditoria del Capital Intelectual en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

I. GENERALIDADES.-

Los datos que proporcione Usted, se utilizarán en forma confidencial, anónima y acumulativa es importante que proporcione información veraz, sólo así, serán útiles.

DATOS DEL INFORMANTE: marque con un aspa (X) y responda las preguntas

A. Edad ____

B. Sexo F ____ M ____

C. Cargo que ocupa y nivel remunerativo

1. Directivo ____ Nivel Remunerativo ( )
2. Funcionario ____ Nivel Remunerativo ( )
3. Trabajador ____ Nivel Remunerativo ( )
4. Obrero ____ Nivel Remunerativo ( )

D. Profesión ____

E. Tiempo de servicio en la DRTC ____

F. Relación Laboral

1. Nombrado ____
2. Plazo Fijo ____
3. CAS ____
4. Otro ____

G. Tiempo de servicios en el cargo que Ocupa ____

II DATOS DE ESTUDIO:

1 CAPITAL INTELECTUAL.

Auditoría del Capital Intelectual y la Gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

1.1 CAPITAL HUMANO

Instrucciones: marque con un aspa (X) cada afirmación de acuerdo con la siguiente escala de valoración

0	= Ninguno	**3**	= Superior no Universitario
1	= Primaria	**4**	= Universitario
2	= Secundaria		

A. Sobre el **Nivel de Instrucción** del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash, evalúe marcando con un aspa (X) según la escala de valores:

		Valoración				
a)	Más alto nivel de instrucción alcanzado	4	3	2	1	0

Instrucciones: marque con un aspa (X) cada afirmación de acuerdo con la siguiente escala de valoración

0	= Ninguno	**3**	= De cinco a siete
1	= De uno a dos	**4**	= De Ocho a mas
2	= De tres a cuatro		

B. Respecto al **Tipo de Capacitación del Personal** de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash en el año 2009 y 2010, evalúe marcando con un aspa (X) según la escala de valores:

		Valoración				
a)	Cantidad de Diplomados realizados.	4	3	2	1	0
b)	Cantidad de Congresos de su profesión o especialidad asistidas.	4	3	2	1	0
c)	Cantidad de cursos y seminarios asistidos a nivel Nacional.	4	3	2	1	0
d)	Cantidad de cursos y seminarios asistidos a nivel Regional.	4	3	2	1	0
e)	Cantidad de idiomas que habla y escribe.	4	3	2	1	0

Instrucciones: marque con un aspa (X) cada afirmación de acuerdo con la siguiente escala de valoración

0	= No se	**3**	= En gran medida
1	= No	**4**	En todo
2	= En algo		

C. Sobre el **Conocimiento y Motivación del Capital Humano** de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash, evalúe marcando con un aspa (X) según la escala de valores:

		Valoración				
a)	Conoce y aplica las funciones del área en la que está laborando.	4	3	2	1	0
b)	Tiene conocimiento y aplica el código de ética del servidor público en el desarrollo de sus funciones.	4	3	2	1	0
c)	La asignación de cada cargo al personal, se realiza en base a su perfil profesional.	4	3	2	1	0
d)	Se capacita de acuerdo con los avances tecnológicos del mundo globalizado.	4	3	2	1	0
e)	El Nivel Remunerativo que percibe está de acuerdo a su perfil profesional.	4	3	2	1	0
f)	La DRTC contribuye en la capacitación del personal para el incremento de su conocimiento.	4	3	2	1	0
g)	El desempeño de sus funciones contribuye a alcanzar las metas y objetivos de la DRTC.	4	3	2	1	0
h)	La DRTC reconoce sus logros obtenidos en su área.	4	3	2	1	0
i)	La DRTC vela por las condiciones físicas y de salud del personal.	4	3	2	1	0

1.2 CAPITAL ESTRUCTURAL

D. Evaluación del **Capital Estructural,** según su **organización y retención del conocimiento del capital humano** de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash, evalúe marcando con un aspa (X) según la escala de valores:

		Valoración				
a)	El organigrama funcional de la DRTC, está estructurada de acuerdo a su necesidad.	4	3	2	1	0
b)	La definición de la Visión y Misión, está acorde con la Finalidad de la DRTC.	4	3	2	1	0
c)	Los procedimientos operativos de cada área están debidamente establecidos para su aplicación.	4	3	2	1	0
d)	Se realiza un planeamiento estratégico y el Plan Operativo Institucional para el desarrollo de las actividades para cada año.	4	3	2	1	0
e)	Cuenta con las directivas internas y éstas se cumplen para la mejorar la gestión de la DRTC.	4	3	2	1	0
f)	La DRTC cuenta con sistemas de información de acuerdo a los avances tecnológicos.	4	3	2	1	0
g)	Visualizándose a futuro, se debe implementar nuevas áreas orgánicas para el cumplimiento de las metas y objetivos de la DRTC.	4	3	2	1	0
h)	Las Políticas de desarrollo de las actividades contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos de la DRTC.	4	3	2	1	0
i)	Los procedimientos administrativos y presupuestales contribuyen al logro de las metas y objetivos de la DRTC.	4	3	2	1	0
j)	Los documentos de Gestión Institucional están actualizados de acuerdo a las necesidades de la DRTC.	4	3	2	1	0

1.3 CAPITAL RELACIONAL.

E. De los siguientes aspectos sobre el **Capital Relacional (Relacionado con el entorno de la DRTC)** , evalúe marcando con un aspa (X) según la escala de valores:

		Valoración				
a)	Reconoce la necesidad de los usuarios y/o población para contribuir la satisfacción y ejecución óptima de las obras de infraestructura vial.	4	3	2	1	0
b)	La población y las autoridades participan en la toma de decisiones para la ejecución de las obras de infraestructura vial.	4	3	2	1	0
c)	La cartera activa de proveedores de la DRTC, efectúa la atención inmediata a los requerimientos emitidos por las áreas usuarias.	4	3	2	1	0
d)	La coordinación con los órganos de Gobierno Local, Regional y Nacional, son permanentes para el desarrollo de sus actividades.	4	3	2	1	0
e)	Es permanente la intervención de las entidades reguladoras y órganos de control para medir el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos de la DRTC.	4	3	2	1	0
f)	Los resultados de las Auditorías identifican las deficiencias y contribuyen a la superación a través de la implementación de recomendaciones.	4	3	2	1	0
g)	La Auditoría, cambia las políticas de los funcionarios y trabajadores para alcanzar un resultado óptimo en la Gestión de la DRTC.	4	3	2	1	0
h)	La comunicación entre los servidores de la DRTC contribuye positivamente para el desarrollo de su capital intelectual.	4	3	2	1	0
i)	El asesoramiento y supervisión a los usuarios de comunicaciones benefician al desarrollo de las localidades.	4	3	2	1	0

j)	El registro y evaluación de expedientes de los postulantes para la obtención de las licencias de conducir, constancias y certificaciones se realiza oportunamente contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.	4	3	2	1	0
k)	La autorización para la concesión de rutas de transportes interprovincial de pasajeros de tránsito regional y mercancía nacional satisface los requerimientos de los usuarios.	4	3	2	1	0
l)	Se coordina con los representantes de las empresas de transporte público de pasajeros para la fiscalización y control de los servicios que prestan.	4	3	2	1	0
ll)	Se difunden los reglamentos de transporte y transito que emiten los entes rectores a las empresas de transporte de carga y pasajero para que estos presenten un servicio adecuado a la población.	4	3	2	1	0
m)	La atención es inmediata, a las quejas de la población sobre las infracciones y faltas cometidas por parte de las empresas de transporte de pasajero.	4	3	2	1	0

2 LA ECONOMÍA EN LA GESTIÓN

F. De los siguientes aspectos respecto a la **Economía (economizar los recursos),** evalúe marcando con una (X) según la escala de valores:

		Valoración				
a)	La asignación del presupuesto por el Gobierno Central y Regional y la recaudación de los recursos financieros son suficientes para lograr los objetivos de la DRTC.	4	3	2	1	0
b)	La distribución del presupuesto está de acuerdo a la priorización de las necesidades de la población respecto a la construcción de infraestructura vial.	4	3	2	1	0
c)	Los bienes y servicios se adquieren al menor costo posible, sin afectar la calidad y cantidad para la ejecución de las obras viales.	4	3	2	1	0
d)	Los bienes y servicios se adquieren al menor costo posible, sin afectar la calidad y cantidad para el funcionamiento administrativo de la DRTC.	4	3	2	1	0
e)	Los equipos, accesorios, repuestos y servicios de mantenimiento para los diversos equipos, vehículos y maquinarias se adquieren al menor costo posible, sin afectar la calidad y cantidad que se requiere.	4	3	2	1	0
f)	El concurso para la contratación del personal, se realiza de manera transparente, sin superar el costo respecto a los años anteriores y dentro de los parámetros establecidos en la Ley de Presupuesto del Sector Público del año 2010.	4	3	2	1	0
g)	El concurso para nombramiento se realiza, respetando las especificaciones establecidas en la Ley de Presupuesto del sector Público del año 2010.	4	3	2	1	0
h)	Las licitaciones para la adquisición de bienes y servicios para la ejecución de las obras viales y desarrollo de las actividades operativas de la DRTC, están de acuerdo a las disposiciones legales del OSCE, respetando las normas de austeridad y sin sobrevaluar los precios del mercado.	4	3	2	1	0
i)	La adquisición de bienes y servicios para la ejecución de las obras viales están de acuerdo a los expedientes técnicos aprobados, y los márgenes del gasto financiero oscilan dentro de los parámetros establecidos de la Inversión Pública.	4	3	2	1	0
j)	Se realiza la adquisición y construcción de los inmuebles, maquinarias, vehículos, muebles y equipos, de acuerdo a los parámetros establecidos en los dispositivos legales y en la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 2010.	4	3	2	1	0

3 LA EFICIENCIA EN LA GESTION

G. De los siguientes aspectos de **Eficiencia (el buen uso de los recursos y/o uso de los bienes y servicios estrictamente necesario)**, evalúe marcando con una (X) según la escala de valores:

		Valoración				
a)	Para el desarrollo de sus funciones se aplica los procedimientos administrativos como son: Planificación, Organización, Integración, Ejecución y Control.	4	3	2	1	0
b)	La adquisición de los bienes y servicios se efectúa de acuerdo a las necesidades esenciales y programadas por las áreas usuarias.	4	3	2	1	0
c)	El uso de los bienes y servicios estrictamente necesarios, conducen a la calidad de la prestación de servicios a los usuarios.	4	3	2	1	0
d)	El uso de los bienes y servicios estrictamente necesarios, conducen a la construcción y mantenimiento de las obras viales de calidad y logra satisfacer las necesidades de la población.	4	3	2	1	0
e)	La información que usted proporciona es oportuna para la toma de decisiones en el momento que se requiera atender los requerimientos de los usuarios de la DRTC.	4	3	2	1	0
f)	Efectúa la racionalización del gasto de acuerdo a la priorización de las necesidades básicas de las áreas usuarias y de la población.	4	3	2	1	0
g)	Se solicita el abastecimiento de bienes y servicios a los proveedores estrictamente en base a los requerimientos de las áreas usuarias y se cumple con las obligaciones contraídas con ellos.	4	3	2	1	0
h)	La contratación del personal está debidamente justificado para su desempeño laboral y que ésta ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la DRTC.	4	3	2	1	0
i)	La asignación de las funciones del personal nombrado y contratado está de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la DRTC, y que no se están alterando las funciones para satisfacer a personas ajenas a la Entidad.	4	3	2	1	0
j)	La adquisición de los accesorios, repuestos y servicios de mantenimiento se efectúan teniendo en cuenta el costo beneficio sin afectar los recursos financieros de la DRTC.	4	3	2	1	0
k)	Los recursos financieros captados por la prestación de servicios de la DRTC son registrados y depositados dentro del plazo establecido en las normas a nombre de la Entidad en su totalidad.	4	3	2	1	0

4 LA EFICACIA EN LA GESTION

H. De los siguientes aspectos de **Eficacia(Cumplimiento de las Metas y Objetivos de acuerdo al Plan Operativo Institucional)**, evalúe marcando con una (X) según la escala de valores:

		Valoración				
a)	Se logra alcanzar las metas y objetivos de la DRTC, aplicando los procesos administrativos como son: Planificación. Organización, Integración, Ejecución y Control.	4	3	2	1	0
b)	Se logra construir y rehabilitar 400 km. de Infraestructura vial dentro de los plazos establecidos en el expediente técnico y haciendo el bueno uso de los recursos públicos.	4	3	2	1	0
c)	Se logra ejecutar el mantenimiento rutinario y periódico 2560 km de Infraestructura vial dentro de los plazos establecidos en el expediente técnico y haciendo el bueno uso de los recursos públicos.	4	3	2	1	0
d)	Se logra realizar los estudios y ensayos de laboratorios referentes a la mecánica de suelos para la ejecución de las infraestructuras viales.	4	3	2	1	0
e)	Se logra realizar el mantenimiento y reparación de las 60 maquinarias y vehículos, de acuerdo a las horas máquina y kilometraje registrados en su historial.	4	3	2	1	0

f)	Se logra erradicar la formalización de servicios no autorizados en el sistema de telecomunicaciones en la Región Ancash.	4	3	2	1	0
g)	Se logra atender 17200 expedientes para la expedición de licencias de conducir originales de todas las categorías, así como la revalidación y duplicado, de acuerdo a las normas establecidas.	4	3	2	1	0
h)	Se logra expedir 240 record de conducir, constancias y certificaciones en base a las solicitudes presentados por los usuarios.	4	3	2	1	0
i)	Se cumple con realizar una efectiva fiscalización y control de servicios de transporte público de pasajeros y carga en el ámbito regional y emitir 1500 resoluciones de sanción a empresas de transporte de pasajeros y carga.	4	3	2	1	0
j)	Se cumplió con la formulación del presupuesto institucional de apertura para el año 2010 de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias de la DRTC.	4	3	2	1	0
k)	Se logra formular y presentar los Estados Presupuestarios mensuales y la Evaluación Presupuestal semestral y anual en base a la normatividad vigente.	4	3	2	1	0
l)	Se logra evaluar el Plan Estratégico Institucional y el Proyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal 2011.	4	3	2	1	0
ll)	Se logra formular y actualizar de acuerdo a las necesidades de la DRTC, los documentos de Gestión Institucional (ROF, MOF, TUPA, CAP y CNP) para cada año.	4	3	2	1	0
m)	Dentro del sistema administrativo se logra formular el informe trimestral de la gestión institucional, evaluación de las acciones cumplidas, metas y objetivos alcanzados de diversas áreas de la DRTC.	4	3	2	1	0
n)	Se logra realizar el inventario físico de bienes patrimoniales de bienes inmuebles, muebles y de almacén dentro de los plazos establecidos.	4	3	2	1	0
ñ)	Se logra formular y presentar el Plan Anual de Contrataciones del Estado dentro del plazo establecido y modificar a través de la aprobación de 20 resoluciones durante un periodo.	4	3	2	1	0
o)	Se logra elaborar 1000 órdenes de compra y servicio, así como los contratos previa autorización y aprobación de los requerimientos por los funcionarios competentes.	4	3	2	1	0
p)	Se logra registrar y convocar los 50 procesos de licitación de acuerdo el cronograma establecidos en el Plan Anual de Contrataciones del Estado.	4	3	2	1	0
q)	Se logra cumplir con todas las obligaciones contraídas con los proveedores dentro los parámetros que exigen las normas.	4	3	2	1	0
r)	Se logra llevar a cabo el control efectivo de las asistencias, permanencia y tardanza del personal activo y la formulación de 12 informes mensuales de record de asistencia.	4	3	2	1	0
s)	Se logra formular y pagar las 12 planillas de pensiones, haberes, jornales y CAS del personal Cesante y Activo, de acuerdo al cronograma establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas.	4	3	2	1	0
t)	Se logra capacitar ocho veces al año al personal de la DRTC, para ampliar sus conocimientos.	4	3	2	1	0
u)	Se logra recaudar los ingresos de acuerdo a la programación del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado y son distribuidos de acuerdo a las necesidades básicas de la Entidad.	4	3	2	1	0
v)	Se logra cumplir con la formulación y presentación de los doce Estados Financieros y Anexos dentro de los plazos establecidos por los órganos rectores del Estado.	4	3	2	1	0
w)	Se logra implementar las recomendaciones emitidas por las Sociedades Auditoras y/o órganos de control en los plazos establecidos y son presentados conjuntamente con los Estados Financieros.	4	3	2	1	0

ENCUESTADORA: NELLY ROSARIO TREJO GARRO

LUGAR:.....

FECHA:.....

¡MUCHASGRACIAS!

ANEXO Nº 03 BASE DE DATOS Y PROCESAMIENTO DEL PERSONAL DE LA DRTC

Interpretación de resultados			
Puntaje total entre	0.00	2.00	Inadecuada
Puntaje total entre	2.01	3.00	Regular
Puntaje total entre	3.01	4.00	Buena
Puntaje total entre	4.01	5.00	Excelente

Nivel de Instrucción Alcanzado

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	Ninguno	0	0.00	0.00
1	Primaria	13	12.50	0.13
2	Secundaria	23	22.12	0.44
3	Superior no Universitario	27	25.96	0.78
4	Universitario	41	39.42	1.58
	Total	**104**	**100.00**	**2.92**

TIPO DE CAPACITACIÓN

a. Cantidad de Diplomados realizados

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	Ninguno	80	76.92	0.00
1	De uno a dos	15	14.42	0.14
2	De tres a cuatro	8	7.69	0.15
3	De cinco a siete	1	0.96	0.03
4	De ocho a mas	0	0.00	0.00
	Total	**104**	**100.00**	**0.33**

b. Cantidad de Congresos Asistidos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	Ninguno	76	73.08	0.00
1	De uno a dos	12	11.54	0.12
2	De tres a cuatro	8	7.69	0.15
3	De cinco a siete	7	6.73	0.20
4	De ocho a mas	1	0.96	0.04
	Total	**104**	**100.00**	**0.51**

c. Cantidad de Cursos y Seminarios Asistidos en el País

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	Ninguno	67	64.42	0.00
1	De uno a dos	15	14.42	0.14
2	De tres a cuatro	10	9.62	0.19
3	De cinco a siete	6	5.77	0.17
4	De ocho a mas	6	5.77	0.23
	Total	**104**	**100.00**	**0.74**

d. Cantidad de Cursos y Seminarios Asistidos en el Extranjero

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	Ninguno	30	28.85	0.00
1	De uno a dos	22	21.15	0.21
2	De tres a cuatro	25	24.04	0.48
3	De cinco a siete	15	14.42	0.43
4	De ocho a mas	12	11.54	0.46
	Total	**104**	**100.00**	**1.59**

e. Cantidad de Idiomas que Habla

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	Ninguno	0	0.00	0.00
1	De uno a dos	92	88.46	0.88
2	De tres a cuatro	12	11.54	0.23
3	De cinco a siete	0	0.00	0.00
4	De ocho a mas	0	0.00	0.00
	Total	**104**	**100.00**	**1.12**

Promedio **0.86**

CONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN DEL CAPITAL HUMANO

a. Conoce y Aplica Funciones de su Área

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	3	2.88	0.00
1	No	4	3.85	0.04
2	En algo	23	22.12	0.44
3	En Gran Medida	45	43.27	1.30
4	En Todo	29	27.88	1.12
	Total	**104**	**100.00**	**2.89**

b. Conoce y Aplica el Código de Ética del Servidor público

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	16	15.38	0.00
1	No	2	1.92	0.02
2	En algo	27	25.96	0.52
3	En Gran Medida	42	40.38	1.21
4	En Todo	17	16.35	0.65
	Total	**104**	**100.00**	**2.40**

c. Asignación de su cargo en base a su perfil profesional

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	16	15.38	0.00
1	No	25	24.04	0.24
2	En algo	31	29.81	0.60
3	En Gran Medida	23	22.12	0.66
4	En Todo	9	8.65	0.35
	Total	**104**	**100.00**	**1.85**

d. Capacitación de acuerdo a los avances tecnológicos del mundo Globalizado

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	15	14.42	0.00
1	No	29	27.88	0.28
2	En algo	31	29.81	0.60
3	En Gran Medida	23	22.12	0.66
4	En Todo	6	5.77	0.23
	Total	**104**	**100.00**	**1.77**

e. Nivel Remunerativo está de acuerdo a su perfil Profesional

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	17	16.35	0.00
1	No	37	35.58	0.36
2	En algo	37	35.58	0.71
3	En Gran Medida	11	10.58	0.32
4	En Todo	2	1.92	0.08
	Total	**104**	**100.00**	**1.46**

f. La Entidad Contribuye en la Capacitación del Personal

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	12	11.54	0.00
1	No	52	50.00	0.50
2	En algo	28	26.92	0.54
3	En Gran Medida	10	9.62	0.29
4	En Todo	2	1.92	0.08
	Total	**104**	**100.00**	**1.40**

g. Su Desempeño contribuye al cumplimiento de metas y objetivos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	6	5.77	0.00
1	No	6	5.77	0.06
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	57	54.81	1.64
4	En Todo	13	12.50	0.50
	Total	**104**	**100.00**	**2.63**

h. La Entidad Reconoce sus logros obtenidos de su área

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	12	11.54	0.00
1	No	35	33.65	0.34
2	En algo	37	35.58	0.71
3	En Gran Medida	11	10.58	0.32
4	En Todo	9	8.65	0.35
	Total	**104**	**100.00**	**1.71**

i. La Entidad Vela por sus condiciones físicas y salud del personal

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	14	13.46	0.00
1	No	35	33.65	0.34
2	En algo	34	32.69	0.65
3	En Gran Medida	12	11.54	0.35
4	En Todo	9	8.65	0.35
	Total	**104**	**100.00**	**1.68**

Promedio **1.98**

ORGANIZACIÓN Y RETENCIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO

a. La estructuración del Organigrama de la DRTC

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	15	14.42	0.00
1	No	19	18.27	0.18
2	En algo	35	33.65	0.67
3	En Gran Medida	27	25.96	0.78
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.94**

b. Definición de la Visión y Misión concordante con su Finalidad de la Entidad

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	27	25.96	0.00
1	No	16	15.38	0.15
2	En algo	18	17.31	0.35
3	En Gran Medida	35	33.65	1.01
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.82**

c. Los Procedimientos Operativos de sus área Debidamente definidos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	19	18.27	0.00
1	No	20	19.23	0.19
2	En algo	20	19.23	0.38
3	En Gran Medida	37	35.58	1.07
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.95**

d. Realización de Planteamiento estratégico y el Plan Operativo Institucional

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	25	24.04	0.00
1	No	9	8.65	0.09
2	En algo	19	18.27	0.37
3	En Gran Medida	34	32.69	0.98
4	En Todo	17	16.35	0.65
	Total	**104**	**100.00**	**2.09**

e. Cuenta y se cumplen con Directivas internas

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	20	19.23	0.00
1	No	27	25.96	0.26
2	En algo	23	22.12	0.44
3	En Gran Medida	20	19.23	0.58
4	En Todo	14	13.46	0.54
	Total	**104**	**100.00**	**1.82**

f. Cuenta con sistemas de información de acuerdo a los avances tecnológicos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	23	22.12	0.00
1	No	19	18.27	0.18
2	En algo	24	23.08	0.46
3	En Gran Medida	32	30.77	0.92
4	En Todo	6	5.77	0.23
	Total	**104**	**100.00**	**1.80**

g. Se debe implementar nuevas áreas orgánicas para cumplir metas y objetivos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	10	9.62	0.00
1	No	6	5.77	0.06
2	En algo	15	14.42	0.29
3	En Gran Medida	40	38.46	1.15
4	En Todo	33	31.73	1.27
	Total	**104**	**100.00**	**2.77**

h. Las Políticas de la Entidad contribuyen al cumplimiento de metas y objetivos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	17	16.35	0.00
1	No	12	11.54	0.12
2	En algo	31	29.81	0.60
3	En Gran Medida	39	37.50	1.13
4	En Todo	5	4.81	0.19
	Total	**104**	**100.00**	**2.03**

i. Con los procesos administrativos y presupuestales se cumplen los objetivos y metas

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	21	20.19	0.00
1	No	8	7.69	0.08
2	En algo	37	35.58	0.71
3	En Gran Medida	22	21.15	0.63
4	En Todo	16	15.38	0.62
	Total	**104**	**100.00**	**2.04**

j. Los Documentos de gestión están actualizados de acuerdo a sus necesidades

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	27	25.96	0.00
1	No	23	22.12	0.22
2	En algo	27	25.96	0.52
3	En Gran Medida	24	23.08	0.69
4	En Todo	3	2.88	0.12
	Total	**104**	**100.00**	**1.55**

Promedio **1.98**

RELACIÓN CON EL ENTORNO DE LA DRTC

a. Reconocimiento de la necesidad de los usuarios y/o población

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	12	11.54	0.00
1	No	16	15.38	0.15
2	En algo	41	39.42	0.79
3	En Gran Medida	27	25.96	0.78
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**2.03**

b. Participan la población y las autoridades en la toma de decisiones sobre obras

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	26	25.00	0.00
1	No	20	19.23	0.19
2	En algo	27	25.96	0.52
3	En Gran Medida	26	25.00	0.75
4	En Todo	5	4.81	0.19
	Total	**104**	**100.00**	**1.65**

c. La atención activa de los proveedores sobre los requerimientos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	29	27.88	0.00
1	No	17	16.35	0.16
2	En algo	30	28.85	0.58
3	En Gran Medida	26	25.00	0.75
4	En Todo	2	1.92	0.08
	Total	**104**	**100.00**	**1.57**

d. Coordinación activa con los Órganos del Gobierno Local, regional y Nacional

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	15	14.42	0.00
1	No	15	14.42	0.14
2	En algo	35	33.65	0.67
3	En Gran Medida	25	24.04	0.72
4	En Todo	14	13.46	0.54
	Total	**104**	**100.00**	**2.08**

e. La intervención permanente de los órganos de control

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	17	16.35	0.00
1	No	21	20.19	0.20
2	En algo	35	33.65	0.67
3	En Gran Medida	24	23.08	0.69
4	En Todo	7	6.73	0.27
	Total	**104**	**100.00**	**1.84**

f. Las Auditorias determinan las deficiencias y están son superadas

Valoración		Personal		
		Frecuencia	%	Puntaje
0	No se	24	23.08	0.00
1	No	14	13.46	0.13
2	En algo	24	23.08	0.46
3	En Gran Medida	30	28.85	0.87
4	En Todo	12	11.54	0.46
	Total	**104**	**100.00**	**1.92**

g. Las Auditorias Cambia las políticas de los funcionarios y trabajadores

Valoración		Personal		
		Frecuencia	%	Puntaje
0	No se	30	28.85	0.00
1	No	16	15.38	0.15
2	En algo	19	18.27	0.37
3	En Gran Medida	29	27.88	0.84
4	En Todo	10	9.62	0.38
	Total	**104**	**100.00**	**1.74**

h. La comunicación entre los trabajadores contribuyen al desarrollo del C.I.

Valoración		Personal		
		Frecuencia	%	Puntaje
0	No se	15	14.42	0.00
1	No	21	20.19	0.20
2	En algo	25	24.04	0.48
3	En Gran Medida	28	26.92	0.81
4	En Todo	15	14.42	0.58
	Total	**104**	**100.00**	**2.07**

i. El asesoramiento en sectores de comunicación contribuyen al desarrollo de las localidades

Valoración		Personal		
		Frecuencia	%	Puntaje
0	No se	24	23.08	0.00
1	No	11	10.58	0.11
2	En algo	33	31.73	0.63
3	En Gran Medida	26	25.00	0.75
4	En Todo	10	9.62	0.38
	Total	**104**	**100.00**	**1.88**

j. Se Emiten Oportunamente las licencias, constancias y certificaciones

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	11	10.58	0.00
1	No	12	11.54	0.12
2	En algo	26	25.00	0.50
3	En Gran Medida	41	39.42	1.18
4	En Todo	14	13.46	0.54
	Total	**104**	**100.00**	**2.34**

k. La autorización de las rutas interprovincial de pasajeros interprovincial

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	13	12.50	0.00
1	No	19	18.27	0.18
2	En algo	27	25.96	0.52
3	En Gran Medida	32	30.77	0.92
4	En Todo	13	12.50	0.50
	Total	**104**	**100.00**	**2.13**

l. Coordinación con los representantes de las empresas de transportes para su fiscalización

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	28	26.92	0.00
1	No	11	10.58	0.11
2	En algo	27	25.96	0.52
3	En Gran Medida	23	22.12	0.66
4	En Todo	15	14.42	0.58
	Total	**104**	**100.00**	**1.87**

ll. Difusión de reglamentos de transportes y tránsito por la Entidad

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	24	23.08	0.00
1	No	16	15.38	0.15
2	En algo	26	25.00	0.50
3	En Gran Medida	26	25.00	0.75
4	En Todo	12	11.54	0.46
	Total	**104**	**100.00**	**1.87**

m. Acción inmediata sobre las quejas de la población sobre las faltas de las empresas de transportes

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	25	24.04	0.00
1	No	19	18.27	0.18
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	29	27.88	0.84
4	En Todo	9	8.65	0.35
	Total	**104**	**100.00**	**1.79**

Promedio **1.91**

ECONOMÍA

a. La asignación del Presupuesto y la recaudación de los recursos financieros

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	20	19.23	0.00
1	No	33	31.73	0.32
2	En algo	28	26.92	0.54
3	En Gran Medida	20	19.23	0.58
4	En Todo	3	2.88	0.12
	Total	**104**	**100.00**	**1.55**

b. La Distribución del Presupuesto de acuerdo a la priorización de las necesidades

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	27	25.96	0.00
1	No	24	23.08	0.23
2	En algo	32	30.77	0.62
3	En Gran Medida	14	13.46	0.40
4	En Todo	7	6.73	0.27
	Total	**104**	**100.00**	**1.52**

c. La adquisición a menor costo y de calidad de Bienes y servicios para ejecución de obras

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	37	35.58	0.00
1	No	21	20.19	0.20
2	En algo	28	26.92	0.54
3	En Gran Medida	12	11.54	0.35
4	En Todo	6	5.77	0.23
	Total	**104**	**100.00**	**1.32**

d. La adquisición a menor costo y de calidad de Bienes y servicios para funciones administrativas

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	40	38.46	0.00
1	No	19	18.27	0.18
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	14	13.46	0.40
4	En Todo	9	8.65	0.35
	Total	**104**	**100.00**	**1.36**

e. La adquisición a menor costo y de calidad de suministros para maquinaria y vehículos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	39	37.50	0.00
1	No	19	18.27	0.18
2	En algo	24	23.08	0.46
3	En Gran Medida	14	13.46	0.40
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.36**

f. La contratación del personal dentro de los parámetros establecidos en la Ley de Presupuesto

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	31	29.81	0.00
1	No	22	21.15	0.21
2	En algo	23	22.12	0.44
3	En Gran Medida	18	17.31	0.52
4	En Todo	10	9.62	0.38
	Total	**104**	**100.00**	**1.56**

g. El concurso de nombramiento en base a la especificaciones de la Ley de Presupuesto

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	48	46.15	0.00
1	No	16	15.38	0.15
2	En algo	20	19.23	0.38
3	En Gran Medida	14	13.46	0.40
4	En Todo	6	5.77	0.23
	Total	**104**	**100.00**	**1.17**

h. La licitación de bienes y servicios se dan en base a las normas vigentes del OSCE

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	41	39.42	0.00
1	No	16	15.38	0.15
2	En algo	21	20.19	0.40
3	En Gran Medida	15	14.42	0.43
4	En Todo	11	10.58	0.42
	Total	**104**	**100.00**	**1.41**

i. La adquisición de Bienes y servicios para obras en base a los expedientes técnicos aprobados

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	45	43.27	0.00
1	No	13	12.50	0.13
2	En algo	18	17.31	0.35
3	En Gran Medida	20	19.23	0.58
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.36**

j. Adquisición y Construcción de inmuebles, maquinarias y equipos dentro de los parámetros de la Ley

		Personal		
	Valoración	**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	42	40.38	0.00
1	No	10	9.62	0.10
2	En algo	26	25.00	0.50
3	En Gran Medida	19	18.27	0.55
4	En Todo	7	6.73	0.27
	Total	**104**	**100.00**	**1.41**
	Promedio			**1.40**

EFICIENCIA

a. Se aplica los procedimientos administrativos: Planificación, Organización, Integración, Ejecución y Control

		Personal		
	Valoración	**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	11	10.58	0.00
1	No	8	7.69	0.08
2	En algo	33	31.73	0.63
3	En Gran Medida	36	34.62	1.04
4	En Todo	16	15.38	0.62
	Total	**104**	**100.00**	**2.37**

b. La Adquisición de bienes y servicios de acuerdo a la necesidades principales

		Personal		
	Valoración	**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	20	19.23	0.00
1	No	15	14.42	0.14
2	En algo	26	25.00	0.50
3	En Gran Medida	34	32.69	0.98
4	En Todo	9	8.65	0.35
	Total	**104**	**100.00**	**1.97**

c. El uso de los bienes y servicios estrictamente necesarios, conducen a la calidad de servicios

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	23	22.12	0.00
1	No	6	5.77	0.06
2	En algo	32	30.77	0.62
3	En Gran Medida	35	33.65	1.01
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.99**

d. El uso de los bienes y servicios estrictamente necesarios, conducen a la calidad de construcción de obras

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	30	28.85	0.00
1	No	12	11.54	0.12
2	En algo	27	25.96	0.52
3	En Gran Medida	27	25.96	0.78
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.72**

e. La información que proporciona el personal es oportuna para la tomas de decisiones

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	23	22.12	0.00
1	No	10	9.62	0.10
2	En algo	15	14.42	0.29
3	En Gran Medida	44	42.31	1.27
4	En Todo	12	11.54	0.46
	Total	**104**	**100.00**	**2.12**

f. Se efectúa la racionalización de los gastos en base a la priorización de las necesidades

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	34	32.69	0.00
1	No	10	9.62	0.10
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	31	29.81	0.89
4	En Todo	7	6.73	0.27
	Total	**104**	**100.00**	**1.68**

g. Los proveedores abastecen los bienes y servicios en base a los requerimientos de las áreas usuarias

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	32	30.77	0.00
1	No	8	7.69	0.08
2	En algo	24	23.08	0.46
3	En Gran Medida	34	32.69	0.98
4	En Todo	6	5.77	0.23
	Total	**104**	**100.00**	**1.75**

h. La contratación del personal justifica para su desempeño laboral

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	28	26.92	0.00
1	No	22	21.15	0.21
2	En algo	17	16.35	0.33
3	En Gran Medida	30	28.85	0.87
4	En Todo	7	6.73	0.27
	Total	**104**	**100.00**	**1.67**

i. La asignación de la funciones al personal está de acuerdo al ROF

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	26	25.00	0.00
1	No	19	18.27	0.18
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	25	24.04	0.72
4	En Todo	12	11.54	0.46
	Total	**104**	**100.00**	**1.79**

j. El costo beneficio en la adquisición de accesorios, repuestos y servicios para vehículos y maquinarias

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	33	31.73	0.00
1	No	14	13.46	0.13
2	En algo	24	23.08	0.46
3	En Gran Medida	25	24.04	0.72
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.63**

k. Los ingresos propios captados son depósitos en su totalidad según las normas establecidas

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	38	36.54	0.00
1	No	8	7.69	0.08
2	En algo	19	18.27	0.37
3	En Gran Medida	24	23.08	0.69
4	En Todo	15	14.42	0.58
	Total	**104**	**100.00**	**1.71**

Promedio **1.85**

EFICACIA

a. Logra cumplir los objetivos y metas aplicando los procesos administrativos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	15	14.42	0.00
1	No	11	10.58	0.11
2	En algo	29	27.88	0.56
3	En Gran Medida	38	36.54	1.10
4	En Todo	11	10.58	0.42
	Total	**104**	**100.00**	**2.18**

b. Logra construir y rehabilitar 400 km. De Infraestructura vial en el plazo establecido del Expediente

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	35	33.65	0.00
1	No	21	20.19	0.20
2	En algo	20	19.23	0.38
3	En Gran Medida	24	23.08	0.69
4	En Todo	4	3.85	0.15
	Total	**104**	**100.00**	**1.43**

c. Logra ejecutar el mantenimiento de 2560 km. De Infraestructura vial en el plazo establecido del Expediente

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	36	34.62	0.00
1	No	16	15.38	0.15
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	24	23.08	0.69
4	En Todo	6	5.77	0.23
	Total	**104**	**100.00**	**1.50**

d. Logra realizar estudios y ensayos de laboratorios referentes a mecánica de suelos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	38	36.54	0.00
1	No	26	25.00	0.25
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	15	14.42	0.43
4	En Todo	3	2.88	0.12
	Total	**104**	**100.00**	**1.22**

e. Logra mantener y reparar las 60 maquinarias y vehículos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	39	37.50	0.00
1	No	11	10.58	0.11
2	En algo	24	23.08	0.46
3	En Gran Medida	24	23.08	0.69
4	En Todo	6	5.77	0.23
	Total	**104**	**100.00**	**1.49**

f. Logra formalizar los servicios no autorizados de telecomunicaciones

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	41	39.42	0.00
1	No	14	13.46	0.13
2	En algo	30	28.85	0.58
3	En Gran Medida	12	11.54	0.35
4	En Todo	7	6.73	0.27
	Total	**104**	**100.00**	**1.33**

g. Logra atender 17200 expedientes para expedir licencias de conducir

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	31	29.81	0.00
1	No	8	7.69	0.08
2	En algo	25	24.04	0.48
3	En Gran Medida	31	29.81	0.89
4	En Todo	9	8.65	0.35
	Total	**104**	**100.00**	**1.80**

h. Logra expedir 240 record de conducir, constancias y certificaciones

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	26	25.00	0.00
1	No	8	7.69	0.08
2	En algo	32	30.77	0.62
3	En Gran Medida	31	29.81	0.89
4	En Todo	7	6.73	0.27
	Total	**104**	**100.00**	**1.86**

i. Logra fiscalizar y emitir 1500 resoluciones de sanción a empresas de transporte de pasajero

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	27	25.96	0.00
1	No	10	9.62	0.10
2	En algo	26	25.00	0.50
3	En Gran Medida	33	31.73	0.95
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.86**

j. Cumplió formular la PIA de acuerdo a la necesidades de las áreas usuarias

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	39	37.50	0.00
1	No	5	4.81	0.05
2	En algo	26	25.00	0.50
3	En Gran Medida	24	23.08	0.69
4	En Todo	10	9.62	0.38
	Total	**104**	**100.00**	**1.63**

k. Logra formular y presentar los Estados y Evaluación Presupuestal

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	41	39.42	0.00
1	No	4	3.85	0.04
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	21	20.19	0.61
4	En Todo	16	15.38	0.62
	Total	**104**	**100.00**	**1.68**

l. Logra Evaluar el Plan Estratégico Institucional y el proyecto del presupuesto del año siguiente

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	39	37.50	0.00
1	No	11	10.58	0.11
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	27	25.96	0.78
4	En Todo	5	4.81	0.19
	Total	**104**	**100.00**	**1.50**

ll. Logra actualizar los documentos de Gestión de acuerdo a la Necesidades de la Entidad

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	36	34.62	0.00
1	No	19	18.27	0.18
2	En algo	22	21.15	0.42
3	En Gran Medida	22	21.15	0.63
4	En Todo	5	4.81	0.19
	Total	**104**	**100.00**	**1.43**

m. Logra formular el informe trimestral de la gestión institucional de acuerdo al POI

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	33	31.73	0.00
1	No	15	14.42	0.14
2	En algo	27	25.96	0.52
3	En Gran Medida	24	23.08	0.69
4	En Todo	5	4.81	0.19
	Total	**104**	**100.00**	**1.55**

n. Logra Realizar el inventario físico de bienes patrimoniales de la Entidad

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	29	27.88	0.00
1	No	8	7.69	0.08
2	En algo	23	22.12	0.44
3	En Gran Medida	29	27.88	0.84
4	En Todo	15	14.42	0.58
	Total	**104**	**100.00**	**1.93**

ñ. Logra Formular y presentar el PAC y modificar la 20 resoluciones en el periodo

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	38	36.54	0.00
1	No	14	13.46	0.13
2	En algo	18	17.31	0.35
3	En Gran Medida	26	25.00	0.75
4	En Todo	8	7.69	0.31
	Total	**104**	**100.00**	**1.54**

o. Logra Elaborar 1000 órdenes de compra y servicios y la aprobación de las mismas

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	44	42.31	0.00
1	No	14	13.46	0.13
2	En algo	19	18.27	0.37
3	En Gran Medida	17	16.35	0.49
4	En Todo	10	9.62	0.38
	Total	**104**	**100.00**	**1.38**

p. Logra registrar y convocar las 50 procesos de licitación

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	46	44.23	0.00
1	No	13	12.50	0.13
2	En algo	20	19.23	0.38
3	En Gran Medida	21	20.19	0.61
4	En Todo	4	3.85	0.15
	Total	**104**	**100.00**	**1.27**

q. Logra pagar las obligaciones contraídas con los proveedores

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	43	41.35	0.00
1	No	13	12.50	0.13
2	En algo	24	23.08	0.46
3	En Gran Medida	18	17.31	0.52
4	En Todo	6	5.77	0.23
	Total	**104**	**100.00**	**1.34**

r. Logra efectuar el control de asistencias , permanencia y tardanza del personal

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	22	21.15	0.00
1	No	13	12.50	0.13
2	En algo	20	19.23	0.38
3	En Gran Medida	28	26.92	0.81
4	En Todo	21	20.19	0.81
	Total	**104**	**100.00**	**2.13**

s. Lograr pagar las 12 planillas de pensiones, activos y CAS dentro del cronograma establecido por el MEF

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	27	25.96	0.00
1	No	9	8.65	0.09
2	En algo	13	12.50	0.25
3	En Gran Medida	32	30.77	0.92
4	En Todo	23	22.12	0.88
	Total	**104**	**100.00**	**2.14**

t. Logra capacitar 8 veces al año al personal de la Entidad

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	34	32.69	0.00
1	No	46	44.23	0.44
2	En algo	12	11.54	0.23
3	En Gran Medida	9	8.65	0.26
4	En Todo	3	2.88	0.12
	Total	**104**	**100.00**	**1.05**

u. Logra recaudar ingresos propias de acuerdo al PIA y PIM

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	45	43.27	0.00
1	No	16	15.38	0.15
2	En algo	19	18.27	0.37
3	En Gran Medida	17	16.35	0.49
4	En Todo	7	6.73	0.27
	Total	**104**	**100.00**	**1.28**

v. Logra formular y presentar los 12 Estados Financieros y anexos

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	51	49.04	0.00
1	No	9	8.65	0.09
2	En algo	11	10.58	0.21
3	En Gran Medida	18	17.31	0.52
4	En Todo	15	14.42	0.58
	Total	**104**	**100.00**	**1.39**

w. Se logra implementar las recomendaciones de las Sociedades Auditoras y Órganos de Control Interno

		Personal		
Valoración		**Frecuencia**	**%**	**Puntaje**
0	No se	43	41.35	0.00
1	No	16	15.38	0.15
2	En algo	14	13.46	0.27
3	En Gran Medida	21	20.19	0.61
4	En Todo	10	9.62	0.38
	Total	**104**	**100.00**	**1.41**

Promedio **1.57**

RESUMEN DE CALIFICACIÓN DE RESULTADOS

1 CAPITAL INTELECTUAL.

1.1 CAPITAL HUMANO

A. Nivel de Instrucción

		Personal	Situación
a)	Más alto nivel de instrucción alcanzado	2.92	Regular
	Diagnóstico del Nivel de Instrucción	**2.92**	**Regular**

B. Tipo de Capacitación del Personal

		Personal	Situación
a)	Cantidad de Diplomados realizados.	0.33	Inadecuada
b)	Cantidad de Congresos de su profesión o especialidad asistidas.	0.51	Inadecuada
c)	Cantidad de cursos y seminarios asistidos a nivel Nacional.	0.74	Inadecuada
d)	Cantidad de cursos y seminarios asistidos a nivel Regional.	1.59	Inadecuada
e)	Cantidad de idiomas que habla y escribe.	1.12	Inadecuada
	Diagnóstico de Tipo de Capacitación del personal	**0.86**	**Inadecuada**

C. Conocimiento y Motivación del Capital Humano

		Personal	Situación
a)	Conoce y aplica las funciones del área en la que está laborando.	2.89	Regular
b)	Tiene conocimiento y aplica el código de ética del servidor público en el desarrollo de sus funciones.	2.40	Regular
c)	La asignación de cada cargo al personal, se realiza en base a su perfil profesional.	1.85	Inadecuada
d)	Se capacita de acuerdo con los avances tecnológicos del mundo globalizado.	1.77	Inadecuada
e)	El Nivel Remunerativo que percibe está de acuerdo a su perfil profesional.	1.46	Inadecuada
f)	La DRTC contribuye en la capacitación del personal para el incremento de su conocimiento.	1.40	Inadecuada
g)	El desempeño de sus funciones contribuye a alcanzar las metas y objetivos de la DRTC.	2.63	Regular
h)	La DRTC reconoce sus logros obtenidos en su área.	1.71	Inadecuada
i)	La DRTC vela por las condiciones físicas y de salud del personal.	1.68	Inadecuada
	Diagnóstico del Conocimiento y Motivación del Capital Humano	**1.98**	**Inadecuada**

1.2 CAPITAL ESTRUCTURAL

D. Organización y retención del conocimiento del capital humano

		Personal	Situación
a)	El organigrama funcional de la DRTC, está estructurada de acuerdo a su necesidad.	1.94	Inadecuada
b)	La definición de la Visión y Misión, está acorde con la Finalidad de la DRTC.	1.82	Inadecuada
c)	Los procedimientos operativos de cada área están debidamente establecidos para su aplicación.	1.95	Inadecuada
d)	Se realiza un planeamiento estratégico y el Plan Operativo Institucional para el desarrollo de las actividades para cada año.	2.09	Regular
e)	Cuenta con las directivas internas y éstas se cumplen para la mejorar la gestión de la DRTC.	1.82	Inadecuada
f)	La DRTC cuenta con sistemas de información de acuerdo a los avances tecnológicos.	1.80	Inadecuada
g)	Visualizándose a futuro, se debe implementar nuevas áreas orgánicas para el cumplimiento de las metas y objetivos de la DRTC.	2.77	Regular
h)	Las Políticas de desarrollo de las actividades contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos de la DRTC.	2.03	Regular
i)	Los procedimientos administrativos y presupuestales contribuyen al logro de las metas y objetivos de la DRTC.	2.04	Regular
j)	Los documentos de Gestión Institucional están actualizados de acuerdo a las necesidades de la DRTC.	1.55	Inadecuada
	Diagnóstico de la Organización y retención del conocimiento del capital humano	**1.98**	**Inadecuada**

1.3 CAPITAL RELACIONAL.

E. Relación con su Entorno de la Entidad

		Personal	Situación
a)	Reconoce la necesidad de los usuarios y/o población para contribuir la satisfacción y ejecución óptima de las obras de infraestructura vial.	2.03	Regular
b)	La población y las autoridades participan en la toma de decisiones para la ejecución de las obras de infraestructura vial.	1.65	Inadecuada
c)	La cartera activa de proveedores de la DRTC, efectúa la atención inmediata a los requerimientos emitidos por las áreas usuarias.	1.57	Inadecuada

d)	La coordinación con los órganos de Gobierno Local, Regional y Nacional, son permanentes para el desarrollo de sus actividades.	2.08	Regular
e)	Es permanente la intervención de las entidades reguladoras y órganos de control para medir el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos de la DRTC.	1.84	Inadecuada
f)	Los resultados de las Auditorías identifican las deficiencias y contribuyen a la superación a través de la implementación de recomendaciones.	1.92	Inadecuada
g)	La Auditoría, cambia las políticas de los funcionarios y trabajadores para alcanzar un resultado óptimo en la Gestión de la DRTC.	1.74	Inadecuada
h)	La comunicación entre los servidores de la DRTC contribuye positivamente para el desarrollo de su capital intelectual.	2.07	Regular
i)	El asesoramiento y supervisión a los usuarios de comunicaciones benefician al desarrollo de las localidades.	1.88	Inadecuada
j)	El registro y evaluación de expedientes de los postulantes para la obtención de las licencias de conducir, constancias y certificaciones se realiza oportunamente contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.	2.34	Regular
k)	La autorización para la concesión de rutas de transportes interprovincial de pasajeros de tránsito regional y mercancía nacional satisface los requerimientos de los usuarios.	2.13	Regular
l)	Se coordina con los representantes de las empresas de transporte público de pasajeros para la fiscalización y control de los servicios que prestan.	1.87	Inadecuada
ll)	Se difunden los reglamentos de transporte y transito que emiten los entes rectores a las empresas de transporte de carga y pasajero para que estos presenten un servicio adecuado a la población.	1.87	Inadecuada
m)	La atención es inmediata, a las quejas de la población sobre las infracciones y faltas cometidas por parte de las empresas de transporte de pasajero.	1.79	Inadecuada
	Diagnóstico de la Relación con su Entorno de la Entidad	**1.91**	**Inadecuada**

2 LA ECONOMÍA EN LA GESTIÓN

		Personal	**Situación**
a)	La asignación del presupuesto por el Gobierno Central y Regional y la recaudación de los recursos financieros son suficientes para lograr los objetivos de la DRTC.	1.55	Inadecuada

b)	La distribución del presupuesto está de acuerdo a la priorización de las necesidades de la población respecto a la construcción de infraestructura vial.	1.52	Inadecuada
c)	Los bienes y servicios se adquieren al menor costo posible, sin afectar la calidad y cantidad para la ejecución de las obras viales.	1.32	Inadecuada
d)	Los bienes y servicios se adquieren al menor costo posible, sin afectar la calidad y cantidad para el funcionamiento administrativo de la DRTC.	1.36	Inadecuada
e)	Los equipos, accesorios, repuestos y servicios de mantenimiento para los diversos equipos, vehículos y maquinarias se adquieren al menor costo posible, sin afectar la calidad y cantidad que se requiere.	1.36	Inadecuada
f)	El concurso para la contratación del personal, se realiza de manera transparente, sin superar el costo respecto a los años anteriores y dentro de los parámetros establecidos en la Ley de Presupuesto del Sector Público del año 2010.	1.56	Inadecuada
g)	El concurso para nombramiento se realiza, respetando las especificaciones establecidas en la Ley de Presupuesto del sector Público del año 2010.	1.17	Inadecuada
h)	Las licitaciones para la adquisición de bienes y servicios para la ejecución de las obras viales y desarrollo de las actividades operativas de la DRTC, están de acuerdo a las disposiciones legales del OSCE, respetando las normas de austeridad y sin sobrevaluar los precios del mercado.	1.41	Inadecuada
i)	La adquisición de bienes y servicios para la ejecución de las obras viales están de acuerdo a los expedientes técnicos aprobados, y los márgenes del gasto financiero oscilan dentro de los parámetros establecidos de la Inversión Pública.	1.36	Inadecuada
j)	Se realiza la adquisición y construcción de los inmuebles, maquinarias, vehículos, muebles y equipos, de acuerdo a los parámetros establecidos en los dispositivos legales y en la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 2010.	1.41	Inadecuada
	Diagnóstico de la Economía de la Gestión	**1.40**	**Inadecuada**

3 LA EFICIENCIA EN LA GESTION

		Personal	**Situación**
a)	Para el desarrollo de sus funciones se aplica los procedimientos administrativos como son: Planificación, Organización, Integración, Ejecución y Control.	2.37	Regular
b)	La adquisición de los bienes y servicios se efectúa de acuerdo a las necesidades esenciales y programadas por las áreas usuarias.	1.97	Inadecuada

c)	El uso de los bienes y servicios estrictamente necesarios, conducen a la calidad de la prestación de servicios a los usuarios.	1.99	Inadecuada
d)	El uso de los bienes y servicios estrictamente necesarios, conducen a la construcción y mantenimiento de las obras viales de calidad y logra satisfacer las necesidades de la población.	1.72	Inadecuada
e)	La información que usted proporciona es oportuna para la toma de decisiones en el momento que se requiera atender los requerimientos de los usuarios de la DRTC.	2.12	Regular
f)	Efectúa la racionalización del gasto de acuerdo a la priorización de las necesidades básicas de las áreas usuarias y de la población.	1.68	Inadecuada
g)	Se solicita el abastecimiento de bienes y servicios a los proveedores estrictamente en base a los requerimientos de las áreas usuarias y se cumple con las obligaciones contraídas con ellos.	1.75	Inadecuada
h)	La contratación del personal está debidamente justificado para su desempeño laboral y que ésta ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la DRTC.	1.67	Inadecuada
i)	La asignación de las funciones del personal nombrado y contratado está de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la DRTC, y que no se están alterando las funciones para satisfacer a personas ajenas a la Entidad.	1.79	Inadecuada
j)	La adquisición de los accesorios, repuestos y servicios de mantenimiento se efectúan teniendo en cuenta el costo beneficio sin afectar los recursos financieros de la DRTC.	1.63	Inadecuada
k)	Los recursos financieros captados por la prestación de servicios de la DRTC son registrados y depositados dentro del plazo establecido en las normas a nombre de la Entidad en su totalidad.	1.71	Inadecuada
	Diagnóstico de la Eficiencia de la Gestión	**1.85**	**Inadecuada**

4 LA EFICACIA EN LA GESTION

		Personal	Situación
a)	Se logra alcanzar las metas y objetivos de la DRTC, aplicando los procesos administrativos como son: Planificación. Organización, Integración, Ejecución y Control.	2.18	Regular
b)	Se logra construir y rehabilitar 400 km. de Infraestructura vial dentro de los plazos establecidos en el expediente técnico y haciendo el bueno uso de los recursos públicos.	1.43	Inadecuada
c)	Se logra ejecutar el mantenimiento rutinario y periódico 2560 km de Infraestructura vial dentro de los plazos establecidos en el expediente técnico y haciendo el bueno uso de los recursos públicos.	1.50	Inadecuada

d)	Se logra realizar los estudios y ensayos de laboratorios referentes a la mecánica de suelos para la ejecución de las infraestructuras viales.	1.22	Inadecuada
e)	Se logra realizar el mantenimiento y reparación de las 60 maquinarias y vehículos, de acuerdo a las horas máquina y kilometraje registrados en su historial.	1.49	Inadecuada
f)	Se logra erradicar la formalización de servicios no autorizados en el sistema de telecomunicaciones en la Región Ancash.	1.33	Inadecuada
g)	Se logra atender 17200 expedientes para la expedición de licencias de conducir originales de todas las categorías, así como la revalidación y duplicado, de acuerdo a las normas establecidas.	1.80	Inadecuada
h)	Se logra expedir 240 record de conducir, constancias y certificaciones en base a las solicitudes presentados por los usuarios.	1.86	Inadecuada
i)	Se cumple con realizar una efectiva fiscalización y control de servicios de transporte público de pasajeros y carga en el ámbito regional y emitir 1500 resoluciones de sanción a empresas de transporte de pasajeros y carga.	1.86	Inadecuada
j)	Se cumplió con la formulación del presupuesto institucional de apertura para el año 2010 de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias de la DRTC.	1.63	Inadecuada
k)	Se logra formular y presentar los Estados Presupuestarios mensuales y la Evaluación Presupuestal semestral y anual en base a la normatividad vigente.	1.68	Inadecuada
l)	Se logra evaluar el Plan Estratégico Institucional y el Proyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal 2011.	1.50	Inadecuada
ll)	Se logra formular y actualizar de acuerdo a las necesidades de la DRTC, los documentos de Gestión Institucional (ROF, MOF, TUPA, CAP y CNP) para cada año.	1.43	Inadecuada
m)	Dentro del sistema administrativo se logra formular el informe trimestral de la gestión institucional, evaluación de las acciones cumplidas, metas y objetivos alcanzados de diversas áreas de la DRTC.	1.55	Inadecuada
n)	Se logra realizar el inventario físico de bienes patrimoniales de bienes inmuebles, muebles y de almacén dentro de los plazos establecidos.	1.93	Inadecuada
ñ)	Se logra formular y presentar el Plan Anual de Contrataciones del Estado dentro del plazo establecido y modificar a través de la aprobación de 20 resoluciones durante un periodo.	1.54	Inadecuada
o)	Se logra elaborar 1000 órdenes de compra y servicio, así como los contratos previa autorización y aprobación de los requerimientos por los funcionarios competentes.	1.38	Inadecuada
p)	Se logra registrar y convocar los 50 procesos de licitación de acuerdo el cronograma establecidos en el Plan Anual de Contrataciones del Estado.	1.27	Inadecuada

q)	Se logra cumplir con todas las obligaciones contraídas con los proveedores dentro los parámetros que exigen las normas.	1.34	Inadecuada
r)	Se logra llevar a cabo el control efectivo de las asistencias, permanencia y tardanza del personal activo y la formulación de 12 informes mensuales de record de asistencia.	2.13	Regular
s)	Se logra formular y pagar las 12 planillas de pensiones, haberes, jornales y CAS del personal Cesante y Activo, de acuerdo al cronograma establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas.	2.14	Regular
t)	Se logra capacitar ocho veces al año al personal de la DRTC, para ampliar sus conocimientos.	1.05	Inadecuada
u)	Se logra recaudar los ingresos de acuerdo a la programación del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado y son distribuidos de acuerdo a las necesidades básicas de la Entidad.	1.28	Inadecuada
v)	Se logra cumplir con la formulación y presentación de los doce Estados Financieros y Anexos dentro de los plazos establecidos por los órganos rectores del Estado.	1.39	Inadecuada
w)	Se logra implementar las recomendaciones emitidas por las Sociedades Auditoras y/o órganos de control en los plazos establecidos y son presentados conjuntamente con los Estados Financieros.	1.41	Inadecuada
	Diagnóstico de la Eficacia de la Gestión	**1.57**	**Inadecuada**

RESUMEN

	Personal	**Situación**
Capital Humano	1.92	Inadecuada
Capital Estructural	1.98	Inadecuada
Capital Relacional	1.91	Inadecuada
Total Capital Intelectual	**1.94**	**Inadecuada**

RESUMEN

Economía	1.40	Inadecuada
Eficiencia	1.85	Inadecuada
Eficacia	1.57	Inadecuada
Total Gestión	**1.61**	**Inadecuada**

Dimensión	**Situación**
Auditoria del Capital Intelectual	Inadecuada
La Gestión	Inadecuada
Total Auditoria del Capital Intelectual y la Gestión	**Inadecuada**

ANEXO Nº 04 MODELO DE ENCUENTA PARA EL PERSONAL DE LA DRTC

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ANCASH
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN: AUDITORIA Y CONTROL DE GESTIÓN

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - ANCASH

TESIS:AUDITORÍA DEL CAPITAL INTELECTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – ANCASH, 2010.

Agradeceré a Ud. Responder este cuestionario, su aporte es muy importante para el logro del siguiente objetivo: Determinar la influencia de la Auditoria del Capital Intelectual en la Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash.

I. GENERALIDADES.-

Los datos que proporcione Usted, se utilizarán en forma confidencial, anónima y acumulativa es importante que proporcione información veraz, sólo así, serán útiles.

DATOS DEL INFORMANTE: Marque con un aspa (X) y responda las preguntas

A. Edad ____

B. Sexo F ____ M ____

D. Profesión ____

E. Ocupación ____

F. Entidad donde labora

1. Público ____
2. Privado ____
3. Otro ____

G. Motivo de Visita

1. Trámite de Expedición de Licencia ____
2. Trámite de alquiler de maquinaría ____
3. Trámite de constancia de mercancía ____
4. Trámite de concesión de rutas ____
5. Cobro de Cheques ____
6. Otro ____

II DATOS DE ESTUDIO:

1 PRESTACIÓN DE SERVICIO

Instrucciones: marque con un aspa (X) cada afirmación de acuerdo con la siguiente escala de valoración

0 = No se	**3** = En gran proporción
1 = No	**4** = Plenamente
2 = Regular	

1.1 Sobre la **prestación de servicios** por el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash y satisfacción de las necesidades, evalúe marcando con un aspa (X) según la escala de valores:

		Valoración				
a)	La DRTC, reconoce su necesidad inmediatamente para prestar sus servicios requeridos.	4	3	2	1	0
b)	La DRTC, reconoce su necesidad inmediatamente de la población para ejecutar las obras de infraestructura vial.	4	3	2	1	0
c)	La DRTC, cumple con construir la Infraestructura vial de acuerdo a la necesidad de la población.	4	3	2	1	0
d)	La DRTC, logra efectuar el mantenimiento rutinario y periódico de Infraestructura vial dentro del departamento de Ancash, haciendo el buen uso de los recursos públicos.	4	3	2	1	0
e)	Si es proveedor de la DRTC. Efectúa la atención inmediata a los requerimientos emitidos por las áreas usuarias.	4	3	2	1	0
f)	La DRTC, logra cumplir con todas las obligaciones contraídas con los proveedores dentro de los parámetros que exigen las normas.	4	3	2	1	0
g)	La comunicación entre los servidores de la DRTC contribuye positivamente para la atención de sus requerimientos.	4	3	2	1	0
h)	El área de comunicaciones realiza el asesoramiento y supervisión para beneficiar el desarrollo de su localidad.	4	3	2	1	0
i)	La DRTC brinda servicios de calidad con las maquinarías y vehículos que cuenta.	4	3	2	1	0
j)	El registro y evaluación de expedientes a los postulantes para la obtención de las licencias de conducir, constancias y certificaciones se realiza oportunamente.	4	3	2	1	0
k)	La autorización para la concesión de rutas de transportes interprovincial de pasajeros de tránsito regional y mercancía nacional está de acuerdo con su requerimiento.	4	3	2	1	0
l)	La DRTC, expide oportunamente el record de conducir, constancias y certificaciones en base a solicitudes presentados por los usuarios y contribuye con la satisfacción de su necesidad.	4	3	2	1	0
ll)	La DRTC, coordina con los representantes de las empresas de transporte público de pasajeros para la fiscalización y control de los servicios que prestan.	4	3	2	1	0
m)	La DRTC, realiza una efectiva fiscalización y control de los servicios de transporte público de pasajeros y carga en el ámbito regional y emite resoluciones de sanción inmediata.	4	3	2	1	0
ñ)	La DRTC, difunde los reglamentos de transporte y transito que emiten los entes rectores a las empresas de transporte de carga y pasajero.	4	3	2	1	0

o)	La DRTC, se preocupa por la atención inmediata, a las quejas de la población sobre las infracciones y faltas cometidas por parte de las empresas de transporte de pasajero.	4	3	2	1	0
q)	La DRTC, cuenta con personal capacitado para brindar el servicio a los usuarios.	4	3	2	1	0
p)	Usted como califica al servicio del personal de la DRTC.	4	3	2	1	0

ENCUESTADORA: NELLY ROSARIO TREJO GARRO

LUGAR:.....

FECHA:.....

¡Muchas Gracias!

ANEXO Nº 05 BASE DE DATOS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION DE USUARIOS DE LA DRTC

1 **PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

		Personal	Situación
a)	La DRTC, reconoce su necesidad inmediatamente para prestar sus servicios requeridos.	1.89	Inadecuada
b)	La DRTC, reconoce su necesidad inmediatamente de la población para ejecutar las obras de infraestructura vial.	1.76	Inadecuada
c)	La DRTC, cumple con construir la Infraestructura vial de acuerdo a la necesidad de la población.	1.78	Inadecuada
d)	La DRTC, logra efectuar el mantenimiento rutinario y periódico de Infraestructura vial dentro del departamento de Ancash, haciendo el buen uso de los recursos. Públicos.	1.69	Inadecuada
e)	Si es proveedor de la DRTC. Efectúa la atención inmediata a los requerimientos emitidos por las áreas usuarias.	1.82	Inadecuada
f)	La DRTC, logra cumplir con todas las obligaciones contraídas con los proveedores dentro de los parámetros que exigen las normas.	1.60	Inadecuada
g)	La comunicación entre los servidores de la DRTC contribuye positivamente para la atención de sus requerimientos.	2.13	Regular
h)	El área de comunicaciones realiza el asesoramiento y supervisión para beneficiar el desarrollo de su localidad.	1.38	Inadecuada
i)	La DRTC brinda servicios de calidad con las maquinarías y vehículos que cuenta.	1.69	Inadecuada
j)	El registro y evaluación de expedientes a los postulantes para la obtención de las licencias de conducir, constancias y certificaciones se realiza oportunamente.	2.04	Regular
k)	La autorización para la concesión de rutas de transportes interprovincial de pasajeros de tránsito regional y mercancía nacional está de acuerdo con su requerimiento.	2.09	Regular
l)	La DRTC, expide oportunamente el record de conducir, constancias y certificaciones en base a solicitudes presentados por los usuarios y contribuye con la satisfacción de su necesidad.	1.76	Inadecuada
ll)	La DRTC, coordina con los representantes de las empresas de transporte público de pasajeros para la fiscalización y control de los servicios que prestan.	1.62	Inadecuada
m)	La DRTC, realiza una efectiva fiscalización y control de los servicios de transporte público de pasajeros y carga en el ámbito regional y emite resoluciones de sanción inmediata.	1.89	Inadecuada
n)	La DRTC, difunde los reglamentos de transporte y transito que emiten los entes rectores a las empresas de transporte de carga y pasajero.	1.73	Inadecuada
ñ)	La DRTC, se preocupa por la atención inmediata, a las quejas de la población sobre las infracciones y faltas cometidas por parte de las empresas de transporte de pasajero.	1.53	Inadecuada

o)	La DRTC, cuenta con personal capacitado para brindar el servicio a los usuarios.	2.20	Regular
p)	Usted como califica al servicio del personal de la DRTC.	2.29	Regular
	Diagnóstico de la Prestación de Servicios de la DRTC	**1.83**	**Inadecuada**

RESUMEN

	Personal/usuario	**Situación**
Capital Intelectual	1.94	Inadecuada
Prestación de Servicios	1.83	Inadecuada

RESUMEN

	Personal/usuario	**Situación**
Prestación de Servicios	1.83	Inadecuada
Total Gestión	**1.61**	**Inadecuada**