



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**CAPITAL INTELECTUAL PARA LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MASISEA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO,
DEPARTAMENTO DE UCAYALI,
AÑO 2017**

Presentado por:

Bach: ESTRELLA LUZ URIBE HUAMAN

Para optar el título profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

PUCALLPA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía.

A mis padres Olga y Alberto por todo el amor y apoyo que me otorgan día tras día, todo lo que soy es gracias a ellos.

AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la Universidad Alas Peruanas que en todo el proceso de aprendizaje, me orientaron adecuadamente sobre la carrera profesional.

RESUMEN

El objetivo de la tesis fue determinar la relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017. El tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es descriptiva.

La muestra lo constituyeron 246 personas, representantes de un hogar o vivienda, en los cuales se realizó un cuestionario de preguntas previamente definido por los indicadores de medida.

Los resultados nos manifiesta que el éxito de la Municipalidad Distrital de Masisea, no se necesita simplemente contar con la colaboración de la gerencia de recursos humanos, esta debe velar porque sus decisiones sean las mejores y sus funciones sean llevadas con eficiencia.

La alta gerencia debería preguntarse cuál debe ser el papel de la administración de recursos humanos, según la estrategia que se va a seguir. Seguramente el rol que debe tomar es el de contribuir al logro de los objetivos planteados mediante el apoyo a la organización, para alcanzar un uso eficiente y efectivo de todo el personal de la organización.

Palabras claves: Recursos humanos, decisiones, funciones, eficiencia, administración, organización.

ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine the relationship between the intellectual capital and the quality of the service of the District Municipality of Masisea, Province of Coronel Portillo, Department of Ucayali: Year 2017. The type of research is applied, the level of research is descriptive.

The sample consisted of 246 people, representatives of a household or dwelling, in which a questionnaire of questions previously defined by the measurement indicators was carried out.

The results show us that the success of the District Municipality of Masisea, is not necessary simply to count on the collaboration of human resources management, it must ensure that its decisions are the best and its functions are carried out efficiently.

Top management should ask what should be the role of the human resources administration, according to the strategy that will be followed. Surely the role to be taken is to contribute to the achievement of the objectives raised by supporting the organization, to achieve an efficient and effective use of all the staff of the organization.

Keywords: Human resources, decisions, functions, efficiency, administration, organization.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I	16
EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación del estudio.....	19
1.5. Limitaciones	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes del estudio	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.2.1. Capital intelectual	24
2.2.2. Dimensiones del capital intelectual.....	25
2.2.3. Cosmovisión de los componentes del capital intelectual.....	27
2.2.4. Modelos para medir el capital intelectual	29
2.2.5. Calidad del servicio.....	33
2.2.6. Administración de recursos humanos.....	39

2.2.7. Modelos de gestión de recursos humanos	42
2.3. Definición de términos	51
2.4. Hipótesis.....	55
2.4.1. Hipótesis general	55
2.4.2. Hipótesis específicas	55
2.5. Variables	55
2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	55
2.5.2. Definición operacional de la variable	56
2.5.3. Operacionalización de la variable	57
CAPÍTULO III	58
METODOLOGÍA	58
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	58
3.1.1. Tipo de investigación	58
3.1.2. Nivel de investigación	58
3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación.....	59
3.2.1. Diseño de la investigación	59
3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación	59
3.3. Población y muestra	61
3.3.1. Población.....	61
3.3.2. Muestra.....	61
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	63
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	64
3.5.1. Validez del instrumento.....	64
3.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	65
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	65
3.6.1. Plan de recolección de datos.....	65
3.6.2. Procesamiento de datos	65
CAPÍTULO IV.....	67
RESULTADOS.....	67
4.1. Análisis de tablas y gráficos	67
4.2. Prueba de hipótesis.....	104
CAPÍTULO V.....	110
DISCUSIÓN	110

5.1	Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas	110
5.2	Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis	111
5.3	Aporte científico de la investigación	111
	CONCLUSIONES	120
	RECOMENDACIONES	121
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	122
	ANEXOS	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones de la calidad según el modelo SERVQUAL	39
Tabla 2. Variables, dimensiones e indicadores	57
Tabla 3. Población del distrito de Masisea	61
Tabla 4. Recojo de información para el procesamiento de los datos	65
Tabla 5. PREG 01 ¿Cómo califica el material publicitario de la Municipalidad Distrital de Masisea, te brinda información oportuna y necesaria?	67
Tabla 6. PREG 02 ¿Cómo califica la comodidad y limpieza que te brindan las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Masisea?	68
Tabla 7. PREG 03 ¿Cómo califica al personal de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Masisea?	69
Tabla 8. PREG 04 ¿Cómo califica la información (clara) y precios (tasas e impuestos) de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	70
Tabla 9. PREG 05 ¿Cómo califica los contratos (son claros), y el usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea lo comprende?	71
Tabla 10. PREG 06 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	72
Tabla 11. PREG 07 ¿Cómo califica las propuestas de la Municipalidad Distrital de Masisea se adecuan a la necesidad de la comunidad?	73
Tabla 12. PREG 08 ¿Cómo califica a la página web de la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia a la contratación de los servicios?	74
Tabla 13. PREG 09 ¿Cómo califica el servicio contratado por la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia al tiempo acordado de ejecución?	75
Tabla 14. PREG 10 ¿Cómo califica la asistencia de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea cuando se tiene alguna duda?	76
Tabla 15. PREG 11 ¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a servir a la comunidad?	77
Tabla 16. PREG 12 ¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a que siempre está identificado?	78
Tabla 17. PREG 13 ¿Cómo califica el trato de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea hacia la comunidad?	79
Tabla 18. PREG 14 ¿Cómo califica el servicio prestado por la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia las distinciones de niveles socioeconómicos y de apariencia personal?	80
Tabla 19. PREG 15 ¿Cómo califica la amabilidad y cumplimiento del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Masisea?	81
Tabla 20. PREG 16 ¿Cómo califica el servicio personalizado en la Municipalidad Distrital de Masisea?	82
Tabla 21. PREG 17 ¿Cómo califica las expectativas de su persona de acuerdo a los servicios que promueve la Municipalidad Distrital de Masisea?	83

Tabla 22. PREG 18 ¿Cómo califica los horarios establecidos por la Municipalidad Distrital de Masisea?	84
Tabla 23. PREG 19 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea, de acuerdo a los intereses de la comunidad?	85
Tabla 24. PREG 20 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a potenciar estas actividades?	86
Tabla 25. PREG 21 ¿Cómo califica el trabajo en equipo dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	87
Tabla 26. PREG 22 ¿Cómo califica la creatividad del personal dentro la Municipalidad Distrital de Masisea?	88
Tabla 27. PREG 23 ¿Cómo califica el compromiso del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	89
Tabla 28. PREG 24 ¿Cómo califica la importancia que da Municipalidad Distrital de Masisea a la formación académica de su personal?	90
Tabla 29. PREG 25 ¿Cómo califica la capacitación continua del personal de la Municipalidad Distrital de Masisea?	91
Tabla 30. PREG 26 ¿Cómo califica los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación del personal para la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	92
Tabla 31. PREG 27 ¿Cómo califica la importancia que da la Municipalidad Distrital de Masisea al capital estructural?.....	93
Tabla 32. PREG 28 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a sus certificaciones nacionales y regionales que obtiene?	94
Tabla 33. PREG 29 ¿Cómo califica la constante búsqueda de solución de problemas y mejora en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	95
Tabla 34. PREG 30 ¿Cómo califica el empleo de tecnología orientada a facilitar las operaciones y mantener informado a la comunidad perteneciente a la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	96
Tabla 35. PREG 31 ¿Cómo califica el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	97
Tabla 36. PREG 32 ¿Cómo califica los sistemas de comunicación del personal que fomenta la Municipalidad Distrital de Masisea?	98
Tabla 37. PREG 33 ¿Cómo califica la preocupación de la Municipalidad Distrital de Masisea por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficacia en el trabajo?.....	99
Tabla 38. PREG 34 ¿Cómo califica los mecanismos para recolectar opinión de la comunidad acerca del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	100
Tabla 39. PREG 35 ¿Cómo califica las relaciones de los proveedores con la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	101
Tabla 40. PREG 36 ¿Cómo califica la amplia gama de proveedores que cuenta la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	102
Tabla 41. PREG 37 ¿Cómo califica el sentido de permanencia del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	103
Tabla 42. Estadísticos descriptivos para una muestra	105
Tabla 43. Prueba T, para una muestra única	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Categorías del capital intelectual.....	28
Gráfico 2. Herramientas que ayudan a medir el capital intelectual	29
Gráfico 3. Modelo Technology Broke	30
Gráfico 4. Modelo de Intellect Euroforum	31
Gráfico 5. Modelo SERVQUAL. (Parasuraman et al., 1988)	38
Gráfico 6. Modelo de Harper y Lynch. Revista II. La Habana. 2002	44
Gráfico 7. Modelo de Werther y Davis. Revista II. La Habana. 2002 ...	45
Gráfico 8. Modelo de Zayas (1996).....	46
Gráfico 9. Modelo de gestión de diagnóstico de RH (Chiavenato, 2007).....	47
Gráfico 10. Modelo de Beer. Cuesta. La Habana, 1999.....	48
Gráfico 11. Mapa de Beer Modificado por Cuesta (1999)	49
Gráfico 12. Modelo de gerencia de recursos humanos – DP, Cuesta (2005).....	50
Gráfico 13. Ubicación geográfica del Distrito de Masisea	60
Gráfico 14. PREG 01 ¿Cómo califica el material publicitario de la Municipalidad Distrital de Masisea, te brinda información oportuna y necesaria?	67
Gráfico 15. PREG 02 ¿Cómo califica la comodidad y limpieza que te brindan las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Masisea?	68
Gráfico 16. PREG 03 ¿Cómo califica al personal de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Masisea?	69
Gráfico 17. PREG 04 ¿Cómo califica la información (clara) y precios (tasas e impuestos) de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	70
Gráfico 18. PREG 05 ¿Cómo califica los contratos (son claros), y el usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea lo comprende?	71
Gráfico 19. PREG 06 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	72
Gráfico 20. PREG 07 ¿Cómo califica las propuestas de la Municipalidad Distrital de Masisea se adecuan a la necesidad de la comunidad?	73
Gráfico 21. PREG 08 ¿Cómo califica a la página web de la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia a la contratación de los servicios?	74
Gráfico 22. PREG 09 ¿Cómo califica el servicio contratado por la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia al tiempo acordado de ejecución?.....	75
Gráfico 23. PREG 10 ¿Cómo califica la asistencia de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea cuando se tiene alguna duda?.....	76
Gráfico 24. PREG 11 ¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a servir a la comunidad?.....	77
Gráfico 25. PREG 12 ¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a que siempre está identificado? ..	78

Gráfico 26. PREG 13 ¿Cómo califica el trato de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea hacia la comunidad?.....	79
Gráfico 27. PREG 14 ¿Cómo califica el servicio prestado por la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia las distinciones de niveles socioeconómicos y de apariencia personal?.....	80
Gráfico 28. PREG 15 ¿Cómo califica la amabilidad y cumplimiento del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	81
Gráfico 29. PREG 16 ¿Cómo califica el servicio personalizado en la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	82
Gráfico 30. PREG 17 ¿Cómo califica las expectativas de su persona de acuerdo a los servicios que promueve la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	83
Gráfico 31. PREG 18 ¿Cómo califica los horarios establecidos por la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	84
Gráfico 32. PREG 19 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea, de acuerdo a los intereses de la comunidad?.....	85
Gráfico 33. PREG 20 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a potenciar estas actividades?.....	86
Gráfico 34. PREG 21 ¿Cómo califica el trabajo en equipo dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	87
Gráfico 35. PREG 22 ¿Cómo califica la creatividad del personal dentro la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	88
Gráfico 36. PREG 23 ¿Cómo califica el compromiso del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	89
Gráfico 37. PREG 24 ¿Cómo califica la importancia que da Municipalidad Distrital de Masisea a la formación académica de su personal?.....	90
Gráfico 38. PREG 25 ¿Cómo califica la capacitación continua del personal de la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	91
Gráfico 39. PREG 26 ¿Cómo califica los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación del personal para la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	92
Gráfico 40. PREG 27 ¿Cómo califica la importancia que da la Municipalidad Distrital de Masisea al capital estructural?.....	93
Gráfico 41. PREG 28 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a sus certificaciones nacionales y regionales que obtiene?.....	94
Gráfico 42. PREG 29 ¿Cómo califica la constante búsqueda de solución de problemas y mejora en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	95
Gráfico 43. PREG 30 ¿Cómo califica el empleo de tecnología orientada a facilitar las operaciones y mantener informado a la comunidad perteneciente a la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	96
Gráfico 44. PREG 31 ¿Cómo califica el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	97
Gráfico 45. PREG 32 ¿Cómo califica los sistemas de comunicación del personal que fomenta la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	98
Gráfico 46. PREG 33 ¿Cómo califica la preocupación de la Municipalidad Distrital de Masisea por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficacia en el trabajo?.....	99

Gráfico 47. PREG 34 ¿Cómo califica los mecanismos para recolectar opinión de la comunidad acerca del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	100
Gráfico 48. PREG 35 ¿Cómo califica las relaciones de los proveedores con la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	101
Gráfico 49. PREG 36 ¿Cómo califica la amplia gama de proveedores que cuenta la Municipalidad Distrital de Masisea?.....	102
Gráfico 50. PREG 37 ¿Cómo califica el sentido de permanencia del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	103
Gráfico 51. Los procesos de los recursos humanos.....	112

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	126
Anexo 2. Operacionalización de las variables.....	128
Anexo 3. Cuestionario para medir el grado de asociación entre el capital intelectual y la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea.....	129
Anexo 4. Ficha de evaluación del instrumento de investigación juicio de expertos	132
Anexo 5. Validación del instrumento	134

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “Capital intelectual para la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Masisea, provincia de Coronel Portillo, departamento Ucayali: año 2017”, tiene por finalidad determinar: ¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Masisea, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali: Año 2017?, asimismo medir la efectividad del servicio, el nivel de satisfacción de la comunidad y el impacto en la calidad de vida.

Después de llevar a cabo el trabajo de campo el presente trabajo de investigación se ha estructurado en cinco capítulos:

- **CAPITULO I:** Se describe el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones del estudio.
- **CAPITULO II:** Este capítulo da a conocer los antecedentes del estudio, las bases teóricas, la definición de términos básicos, las hipótesis formuladas y las variables de estudio.
- **CAPITULO III:** Se presenta el marco metodológico, definiendo el tipo y nivel de investigación, el diseño y descripción del ámbito de la investigación, la población y muestra en estudio, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento, sucesivamente el plan de recolección y procesamiento de datos.
- **CAPITULO IV:** Se presentan los resultados del análisis estadístico, a través de tablas y gráficos, y la prueba de hipótesis.
- **CAPITULO V:** La discusión de resultados.

Finalmente, presentamos las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El descontento generalizado de la población a nivel nacional, por la baja calidad de los servicios públicos que reciben por parte de las instituciones públicas del estado, pone de manifiesto el grave problema que se presenta en materia de una adecuada atención al público, principalmente por la carencia de voluntad y capacidad para el desempeño de sus funciones en los funcionarios públicos del estado.

Las limitaciones en materia de servicios públicos como: agua, desagüe, electricidad, comunicaciones, etcétera, justifican el descontento de la población en general en atención a sus crecientes necesidades.

Actualmente los servicios públicos desempeñan una función estructural. Son elementos distintivos de la organización socioeconómica y tienen una importancia similar a la de los sistemas monetarios, crediticio y educativo. Los sistemas existentes de organización de la producción y de radicación de la población serían inconcebibles si no existieran servicios públicos eficaces a escala masiva a fin de asegurar el desarrollo humano mejorando la calidad de vida de la sociedad, sin embargo pese a todo no se brinda una atención optima a la población a nivel nacional.

A nivel del Departamento de Ucayali, la calidad de los servicios públicos es deficiente por: Insuficiente cobertura de servicios; Mala calidad de la prestación de servicios que pone en riesgo la salud de la población; Deficiente sostenibilidad de los sistemas construidos; Tarifas que no permiten cubrir los costos de inversión, operación y mantenimiento de los servicios; debilidad institucional y financiera; y recursos humanos en exceso, poco calificados y con alta rotación, principalmente en los puestos políticos, esto sin duda alguna acrecienta la desconfianza de la población en la gestión de sus autoridades, ahondándose el problema con la deficiente atención de los servidores públicos hacia la comunidad. La designación del personal en las instituciones públicas tanto en los gobiernos regionales y locales se realiza por favores políticos, sin tomar en cuenta el perfil requerido para puesto, lo cual genera desatención e ineficiencia en los servicios públicos.

En el distrito de Masisea, el problema de la mala calidad de los servicios públicos es más notorio, debido principalmente a la distancia, difícil acceso (solo se accede por vía fluvial) y elevado costo de vida, donde los productos de primera necesidad son escasos y de precios muy elevados (hasta 150% de su costo real), por otro lado siendo la población en un 80% indígena, se ocupan los cargos públicos, por compromisos políticos de los gobernantes de turno en la pugna por alcanzar el poder político, sin tener en cuenta el perfil mínimo para el cargo, lo cual genera incapacidad e indiferencia en cuanto a las responsabilidades funcionales que requiere el cargo.

Por otro lado, la escasez de profesionales calificados para desempeñar la función pública en este distrito, además de la falta de voluntad y competitividad de los funcionarios en ejercicio sumándose la indiferencia de sus autoridades genera que este distrito continúe en la pobreza y el subdesarrollo, sin proyección a un futuro mejor, promisorio o prometedor.

El recurso humano en la administración pública es el responsable directo de la prestación de los servicios a la población de manera eficiente, motivo por el cual se hace necesario contar con personal altamente calificado, idóneo para cargo, que responda a los perfiles establecidos en el desempeño de sus funciones, la selección del personal resulta sumamente importante así como la acertada evaluación de capacidades, actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas para ser ubicados estratégicamente en los puestos idóneos para su máximo desempeño, el mismo que debe ser valorado y estimulado. Esto no es posible en el distrito de Masisea por no contar con instituciones superiores, y profesionales que deseen trabajar en esta zona alejada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el capital humano y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017?
- b) ¿Cuál es la relación entre el capital estructural y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017?
- c) ¿Cuál es la relación entre el capital relacional y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre el capital humano y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.
- b) Determinar la relación entre el capital estructural y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.
- c) Determinar la relación entre el capital relacional y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.

1.4. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica porque busca analizar la calidad del servicio que otorga la Municipalidad del Distrito de Masisea hacia la población, mediante indicadores definidos en el cuestionario de preguntas.

Siendo necesario realizar propuestas de solución como un plan de capacitación y selección técnica de los recursos humanos en los niveles: profesional, auxiliar y técnico, que permite mejorar la calidad del servicio de atención a la población de acuerdo a las políticas de estado de inclusión social y equidad, especialmente de los sectores menos favorecidos como

es el caso de la mayor parte de la población de este distrito, considerado en pobreza debido a la distancia, difícil acceso y al elevado costo de vida.

1.5. Limitaciones

La información sobre investigaciones locales referente a nuestro informe es nula, y debemos orientarnos a investigaciones nacionales.

Existen insuficientes especialistas sobre administración de recursos humanos, capital intelectual y calidad de servicio.

La población que pertenece al Distrito de Masisea, puede responder inapropiadamente el cuestionario de preguntas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Tapia Cruz (2016), en su investigación: “El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno – Perú”, para optar al grado de Doctor en Ciencias Sociales en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, tiene como objetivo evaluar en qué medida el capital intelectual impulsa la calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Puno. Teniendo en consideración las siguientes conclusiones: (A) Se ha determinado que existe influencia significativa de la gestión del capital intelectual en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Es decir, la satisfacción de los usuarios está sujeta a la calidad de atención en los servicios. En ese sentido, el estudio ha demostrado que no existe una adecuada calidad y por tanto los niveles de insatisfacción son elevados. (B) Asimismo la gestión del capital humano tiene una influencia negativa en los usuarios, dado que existen notorios niveles de apatía e indiferencia en la atención que se brinda al público. (C) En cuanto a la gestión del capital estructural existe una influencia poco significativa en los niveles de satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Se debe considerar que una adecuada gestión del capital estructural logrará convertirse en pilar fundamental para generar satisfacción en los usuarios. (D) Por otro lado, el capital de gerencia tiene una influencia

negativa en los niveles de satisfacción de los usuarios. Las estrategias de contacto con el público son poco sensibles y existe un rechazo permanente. Si el capital de gerencia es manejado adecuadamente entonces los niveles de satisfacción en los usuarios serán mayores.

Calderón Espinoza (2015), en su investigación: “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015”, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo, tiene como objetivo determinar la relación entre la Liderazgo y la Calidad de Servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2015. Teniendo en consideración las siguientes conclusiones: (A) Se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio. De lo anteriormente expuesto podemos concluir que un buen liderazgo genera una buena calidad de servicio. (B) Se ha determinado que existe relación positiva y significativa entre la capacidad y la calidad de servicio. Por ello, podemos concluir que la buena capacidad genera calidad de servicio. (C) Se ha determinado, que existe relación significativamente entre la comunicación y la calidad de servicio. Por ello se puede concluir que la comunicación es muy importante para brindar un buen servicio. (D) Se ha determinado que existe relación positiva y significativa entre motivación y la calidad de servicio. De lo anteriormente expuesto podemos decir que la motivación en los trabajadores influye a que trabajen entusiasmadamente y brinden calidad de servicio.

Bossi Queiroz, Fuertes Callén, & Serrano Cinca (2005), en su investigación: “Reflexiones en torno a la aplicación del capital intelectual en el sector público”, tiene en consideración la siguiente conclusión: En 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 la empresa privada 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.

Allcahuamán Inca (2015), en su investigación: “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015”, para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. Teniendo en consideración las siguientes conclusiones: (A) La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. (B) La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. (C) La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo. (D) La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capital intelectual

El capital intelectual es un tópico sobre el cual el interés de las empresas ha crecido rápidamente en los últimos años, especialmente en aquellas en las que sus beneficios derivan principalmente de la innovación y de los servicios intensivos en conocimiento (Edvinsson & Sullivan, 1996).

Hasta el momento no se ha llegado a establecer una única definición de lo que es capital intelectual, sin embargo la necesidad de establecer un lenguaje común ha llevado tanto a los individuos como a las organizaciones preocupadas por el tema a tratar de encontrar una explicación estandarizada sobre este concepto.

Es necesario señalar que para una misma idea se ha establecido diferentes denominaciones, llegando a utilizarse como sinónimos de capital intelectual: activos intangibles, activos invisibles o activos ocultos, buscando de alguna manera identificar al conjunto de activos de una sociedad.

El capital más importante de una empresa no se ve, no aparece en la contabilidad, ni en los activos materiales, no se mide fácilmente, es invisible e intangible, pero las agencias de calificación, los analistas, asesores y brokers bursátiles lo buscan, como si fueran arqueólogos en busca de tesoros escondidos y lo valoran cotizándolo en bolsa y aunque no todos conocen que su verdadero nombre es capital intelectual (Know, 2007).

Material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva, es difícil de identificar y aún más de

distribuir eficazmente. Pero quien lo encuentra y explota triunfa (Stewart, 2006).

El capital intelectual lo podemos definir como el conjunto de activos intangibles de una organización que, pese a no estar reflejado en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro (Euroforum, 2005).

2.2.2. Dimensiones del capital intelectual

a) Capital humano

- Saber cómo.
- Educación.
- Calificación vocacional.
- Conocimiento relacionado con el trabajo.
- Valoración ocupacional.
- Valoración sicométrica.
- Competencias relacionadas con el trabajo.
- Espíritu emprendedor, capacidad de innovar, habilidades proactivas y reactivas, capacidad de cambiar.

b) Capital estructural (organizacional)

- **Propiedad intelectual**
 - Patentes.
 - Copyright.
 - Derechos de diseño.

- Secretos comerciales.
- Marcas registradas.
- Marcas de servicio.

- **Activos infraestructurales**

- Filosofía de la administración.
- Cultura corporativa.
- Procesos gerenciales.
- Sistemas de información.
- Sistemas de trabajo en red.
- Relaciones financieras.

c) Capital relacional (del cliente)

- Marcas.
- Clientes.
- Lealtad del cliente.
- Nombres de la compañía.
- Órdenes en espera.
- Canales de distribución.
- Colaboración de negocios.
- Acuerdos de licencias.
- Contratos favorables.
- Acuerdos de franquicias (Brooking, 1998).

2.2.3. Cosmovisión de los componentes del capital intelectual

El capital intelectual de una empresa puede dividirse en cuatro categorías:

- **Activos de mercado:** son los que se derivan de una relación beneficiosa de la empresa con su mercado y sus clientes. Comprenden la clientela, marcas, prestigio, derechos de patentes, canales de distribución y otros.
- **Activos de propiedad intelectual:** Son formas de propiedad protegidas por la ley derivada del intelecto, como las patentes, secretos de fabricación, Know How (Saber Hacer), copyright, derechos de diseño, marcas de fábrica y servicios.
- **Activos centrados en el individuo:** El recurso cognitivo principal de las organizaciones radica en las personas consideradas como agentes activos y creativos de las relaciones productivas, con las cualificaciones que las conforman y que hacen que sea lo que es, tal como la creatividad, pericia y liderazgo, entre otras.
- **Activos de infraestructura:** son los que fortalecen la empresa y crean una relación estrecha y coherente entre los individuos y sus procesos. Representan las tecnologías, metodologías y procesos, sistemas y formas de gestión, tal como se visualiza en el siguiente gráfico:

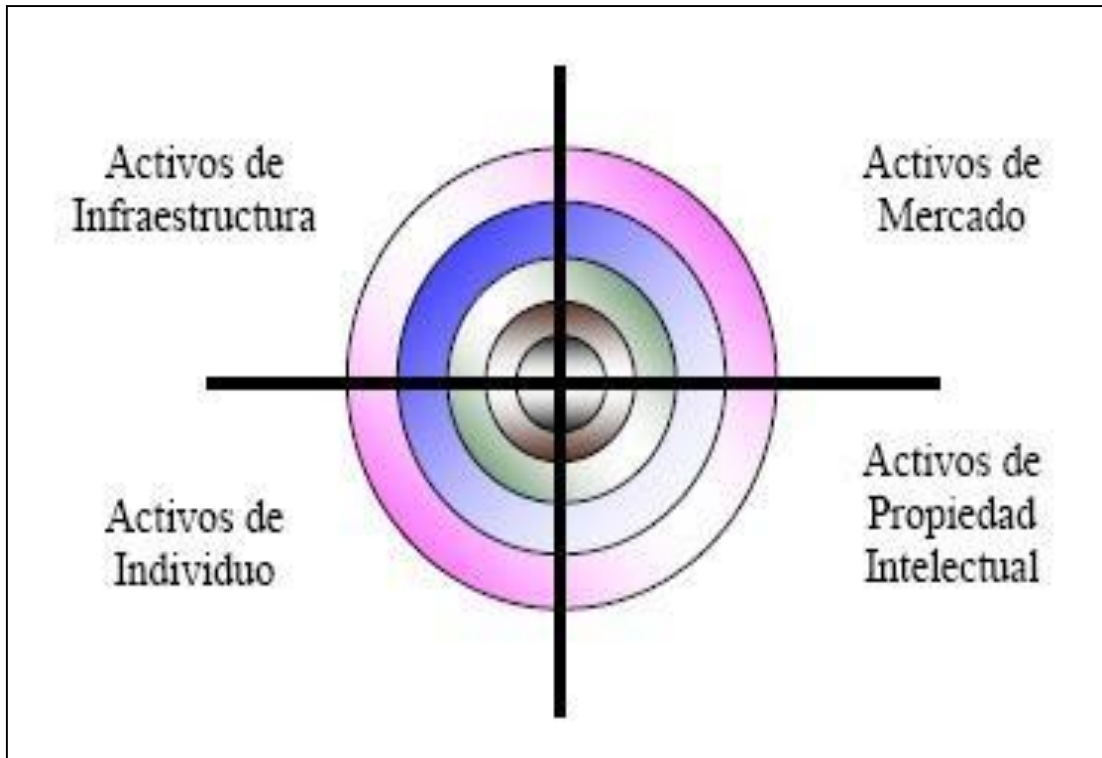


Gráfico 1. Categorías del capital intelectual
Fuente: (Brooking, 1998)

Se establece para cada categoría una serie de indicadores cuantitativos y define unos métodos concretos para evaluar dichos indicadores. Asimismo, propone un procedimiento para realizar una auditoría de capital intelectual, cuyo objetivo final es asignar un valor económico a un activo. Utiliza una diana para representar el grado de alcance de objetivos de cada activo (cuanto más centrado mejor), teniendo cada activo un tamaño de punto distinto para recompensar así su diferente nivel de importancia.

El siguiente autor lo divide en: Valor Total que contiene al Capital Financiero y Capital Intelectual. Además el Capital Intelectual, dividido en Capital Humano y Capital Estructural y este a su vez se divide en: Capital Relaciones, Capital Organización y Capital de Renovación y Desarrollo (Roos & Dragonetti, 2007).

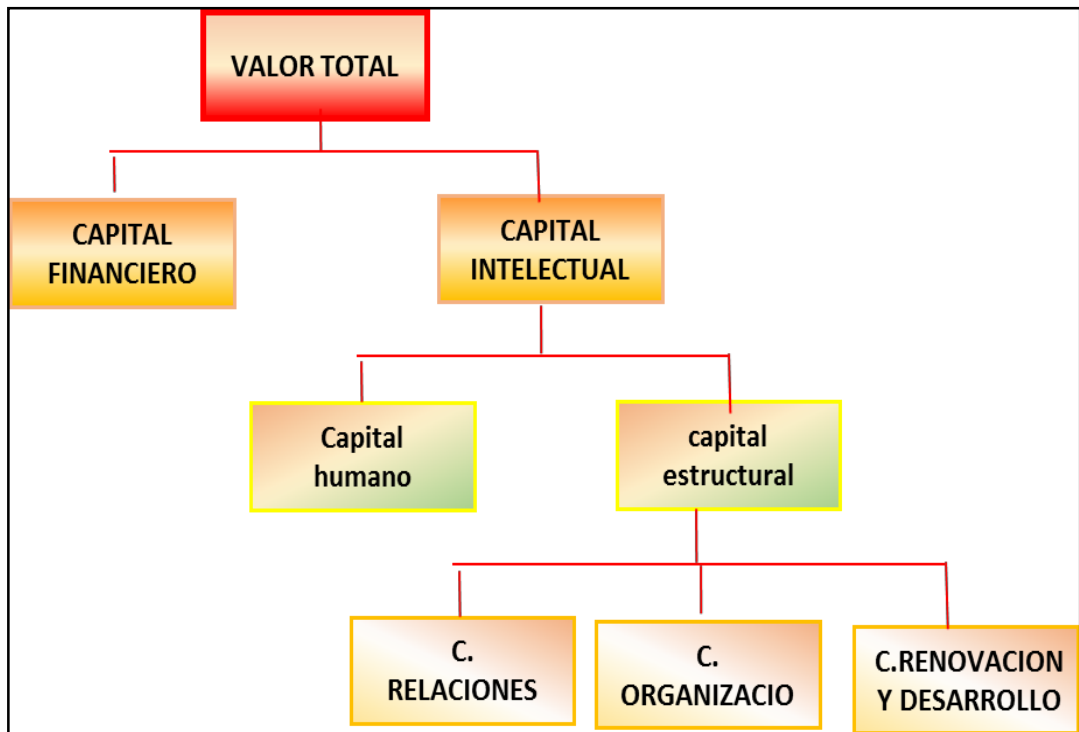


Gráfico 2. Herramientas que ayudan a medir el capital intelectual
Fuente: (Roos & Dragonetti, 2007)

El sistema de capital intelectual es válido en cuanto su medición y gestión se basan en la consecución de la misión, estrategia y objetivos a largo plazo.

Todos convergen en elementos como las finanzas, el mercado y la capacidad de los empleados (capital intelectual).

2.2.4. Modelos para medir el capital intelectual

Modelo Technology Broke

En 1996 aparecen otros modelos como el Techonology Broker de la empresa de igual nombre, el de la Universidad de West Ontario y el del Canadian Imperial Bank.

El capital intelectual está formado por cuatro categorías de activos: activos de mercado (marcas, clientes, imagen, cartera de pedidos-distribución, capacidad de colaboración) activos humanos:

(educación, formación profesional, conocimientos específicos del trabajo, habilidades), activos de propiedad intelectual (patentes, Copyright, derechos de diseño, secretos comerciales) y activos de infraestructura (filosofía del negocio, cultura organizativa, sistemas de información, base de datos existentes, en la empresa) este modelo supone que la suma de los activos tangibles más el capital intelectual configuran el valor del mercado de una empresa.

Este modelo se diferencia de los anteriores debido a que revisa una lista de cuestiones cualitativas, sin llegar a la definición de indicadores cuantitativos, y además afirma que en el desarrollo de metodologías para auditar la información es un paso previo a la generalización de la medición del capital intelectual. A continuación se puede visualizar dicho modelo en el siguiente gráfico (Brooking A, 1998).



Gráfico 3. Modelo Technology Broke
Fuente: Modelo Technology Broke, (1998)

Modelo de Intelect Euroforum

El Modelo Intelect de Euroforum, para la medición del capital intelectual, se basa en un conjunto de trabajos y aportes anteriores que tratan de obtener una clasificación de validez universal, que agrupa estos factores o activos intangibles de acuerdo a su naturaleza en tres grandes grupos a los que denomina: Capital Humano, Capital Relacional y Capital Estructural. A continuación se visualiza el gráfico:

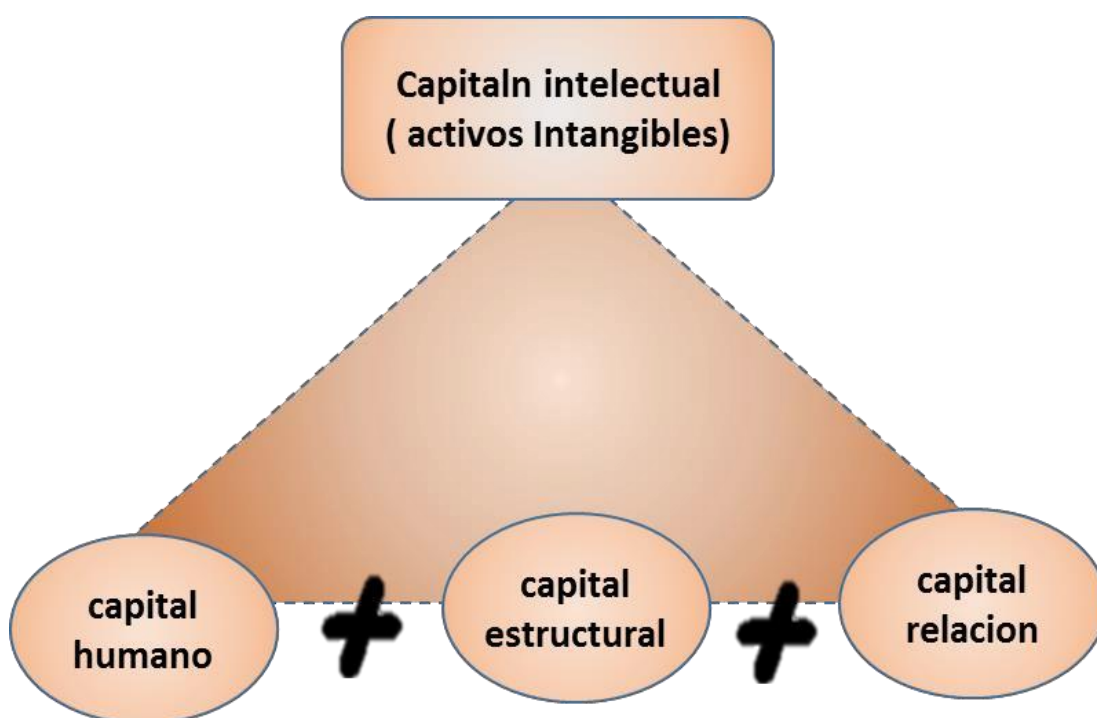


Gráfico 4. Modelo de Intelect Euroforum
Fuente: Euroforum Escorial (2005)

Capital humano: Constituye un activo intangible que tiene la capacidad de apoyar el incremento de la productividad, impulsar la innovación y con ello la competitividad. Su misma naturaleza le da características distintas de cualquier otro tipo de recurso. Este capital corresponde al conjunto de conocimientos (explícitos o tácitos), habilidades, actitudes, destrezas inventiva y capacidad que poseen las personas o equipos de trabajo de la empresa que son útiles para ella, además de la capacidad para regenerarlos, incrementarlos o aprender.

La empresa no es dueña del capital humano, ya que este reside en las personas o equipos y por lo tanto, al no gozar de su propiedad y no poder comprarlo solo puede alquilarlo durante algún periodo de tiempo determinado.

Un aspecto importante a destacar es que el Capital Humano es la base mediante la cual se generan los otros dos tipos de capital intelectual.

Capital estructural: Corresponde a la explicitación, sistematización e internalización por parte de la organización de esos conocimientos que poseen las personas y equipos de la empresa. Por lo tanto, pasan a conformar el Capital Estructural aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y eficiencia interna de la empresa, como los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, los sistemas de gestión, etc.

Un sólido capital estructural permite mejorar el flujo de conocimientos al interior de la organización y trae como consecuencia una mejora de la eficacia corporativa. Este capital se considera propiedad de la empresa por lo que, a diferencia del capital humano, si permanecerá en la organización cuando sus personas la abandonan.

Capital relacional: Tiene que ver con la valoración que la empresa hace del conjunto de relaciones que mantiene con el exterior. Aquí cobra vital importancia la calidad y sostenibilidad de la base de clientes con que cuenta la empresa, como la capacidad de incrementarla en el futuro, además del conocimiento que se puede obtener de ellos como de otros agentes del entorno: alianzas estratégicas, competidores, proveedores, etc.

El capital relacional no puede ser controlado completamente por la empresa, ya que depende de su relación con terceros. Adicionalmente dependiendo del grado de estructuración que éste posea y en la medida en que las relaciones con el exterior estén basadas en personas y sus habilidades, su naturaleza en cuanto a su permanencia en la empresa se asemejara a la situación del capital humano o al capital estructural (Euroforum, 2005).

2.2.5. Calidad del servicio

Kotler (2003), sostiene que la calidad viene impuesta por el cliente; afirma que la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido.

Feigenbaum (1986), expresa también que la calidad está determinada por el cliente, no por el ingeniero, ni mercadotecnia, ni por la gerencia general. Está basada en la experiencia real del cliente con el producto o servicio, medida contra sus requisitos y siempre representa un objetivo que se mueve en el mercado competitivo. En tal sentido, la calidad no es una determinación de marketing ni de ingeniería o administrativa.

Montgomery (1991), alega que “la calidad es el grado hasta el cual los productos satisfacen las necesidades de la gente que los usa”. Este autor distingue además, entre dos tipos de calidad: la del diseño y la de adaptación. La calidad del diseño refleja el grado hasta el que un producto o servicio posee una característica deseada. La calidad de adaptación refleja el grado hasta el que el producto o servicio se ajusta al propósito ansiado.

Juran (1990), la palabra calidad tiene dos significados: 1.- comportamiento del producto que da como resultado satisfacción del cliente, es decir; son aquellas características del producto que hacen que un cliente quede satisfecho con el mismo; 2.- ausencia de deficiencias como por ejemplo retraso en las entregas, fallas durante el servicio, etc. Juran planteó también la trilogía de la calidad, que atiende a sus tres procesos básicos: a.- la planificación de la calidad: antes de la operación se establecen niveles aceptables de defectos en la producción, b.- el control de la calidad: durante las operaciones, se evalúa la calidad producida por el sistema y se cierra, si existiera, la brecha entre los resultados y objetivos; y c.- mejora de la calidad: se reduce la cantidad de defectos para así aumentar el rendimiento.

Asimismo para Deming (1989), la calidad es una lucha por mantener la mejora continua de la organización a través de la cooperación de todas las partes interesadas: proveedores, clientes, responsables del diseño de los productos o servicios. (Deming, 1989) dice que al mejorarla calidad, decrecen los costos por la menor cantidad de errores cometidos, las menores demoras y la mejor utilización de las máquinas y los materiales; el resultado es la mejora de la productividad que lleva a capturar mercados al ofrecer mejor calidad a menores precios, permitiendo así la prosperidad de la empresa.

Ishikawa (1986), sostiene que la calidad es responsabilidad de supervisores y operarios, considera que la calidad es “una revolución del pensamiento” que se centra en el cliente, por ello da gran importancia al trabajo en equipo para resolver los problemas de calidad, lo cual supone un entrenamiento permanente de la fuerza laboral.

Taguchi (2000), mide la calidad en términos de la función de pérdida, establece la pérdida que la sociedad sufre como consecuencia de la mala calidad, calidad significa conformidad con las especificaciones; apartarse de las especificaciones equivale a ocasionar al cliente ya la sociedad una pérdida. La función de pérdida vale cero cuando el desvío con respecto al parámetro objetivo es nulo y se incrementa cuando los valores de los productos fabricados se alejan de las especificaciones del producto.

Crosby (1988), sostiene que la calidad equivale a conformidad con los requerimientos. La prevención es el sistema de la calidad y el estándar debe ser el cero defecto. La calidad es gratis, la mala calidad cuesta y la medida de la calidad no son los indicadores, sino; el precio que se paga por la falta de conformidad.

Nava (2004), acerca de la calidad del servicio plantea que una de las consecuencias de la Globalización de los mercados, es la exigencia de los clientes, quienes más conocedores y más complejos, ahora saben elegir con decisión. Por su parte, los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente, por lo que el mismo se ha convertido en un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores. Por ejemplo, recientemente, muchas empresas han comenzado a cambiar su definición de calidad más allá de la estrecha descripción de las características propias del producto para ampliarla hacia la oferta total del producto.

Calidad de Servicio consiste en realizar las actividades de manera óptima, de todo punto de vista para obtener la satisfacción de todos los clientes.

Nava (2004), referente a la calidad del servicio afirma que: *“Los esfuerzos para medir la calidad del servicio o la "calidad de la atención" reflejan un cambio de perspectiva de las medidas tradicionales de éxito de un programa (o sea, prevalencia anticonceptiva, años-pareja de protección) hacia uno que fije más prioridad a las necesidades y satisfacción de los clientes. Este enfoque para la provisión está ahora reconocido como parte integral de la planificación familiar y los programas de salud reproductiva. Se ha extendido ampliamente la idea de que las mejoras en la calidad de la atención ofrecida a los clientes pueden aumentar el uso de los establecimientos y de los programas, y puede así ayudar a mujeres y hombres a satisfacer sus metas reproductivas”.*

Nava (2004), concerniente a la calidad del servicio señala que uno de los aspectos que actualmente contribuye a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar "calidad del servicio".

Medina (2004), con respecto a la calidad del servicio menciona que el servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos.

En el caso que nos ocupa hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista está en un producto o en un servicio.

En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera.

Medina (2004), en cuanto a la calidad del servicio afirma que: *“La calidad es una filosofía que compromete a toda la organización con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes y de mejorar continuamente. Esto la convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellos que tratan de alcanzarla”*.

Medina (2004), con respecto a la gestión de la calidad afirma que el objeto de la gestión de la calidad son las necesidades y expectativas de los clientes, en materia de productos, las cuales transitan por distintos niveles de determinación a través de sucesivas transformaciones en los diferentes procesos que interrelacionados propician que se genere la calidad como totalidad.

Dichos niveles de determinación del objeto son los diferentes estados en que se manifiesta el mismo, que van desde las necesidades y expectativas potenciales de los clientes en materia de productos, pasando luego por necesidades y expectativas reales de los clientes (requisitos del cliente), después por especificaciones técnicas (requisitos del producto) hasta llegar a las características de calidad del producto.

Cronin & Taylor (1994), plantean que las valoraciones acerca de la calidad percibida requieren únicamente de la evaluación de las percepciones de los atributos constituyentes del servicio, excluyendo del análisis las expectativas. Numerosos estudiosos han demostrado que aplicar sólo las percepciones incrementa la confianza en el instrumento y, además disminuye la confusión y el sesgo derivado de tener que valorar dos veces una misma lista de atributos.

El Modelo SERVQUAL, fue planteado por (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los

consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio que efectivamente reciben de la empresa. Este modelo es conocido como el modelo SERVQUAL cuyas siglas en inglés se traducen como “Modelo de la Calidad del Servicio”, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.

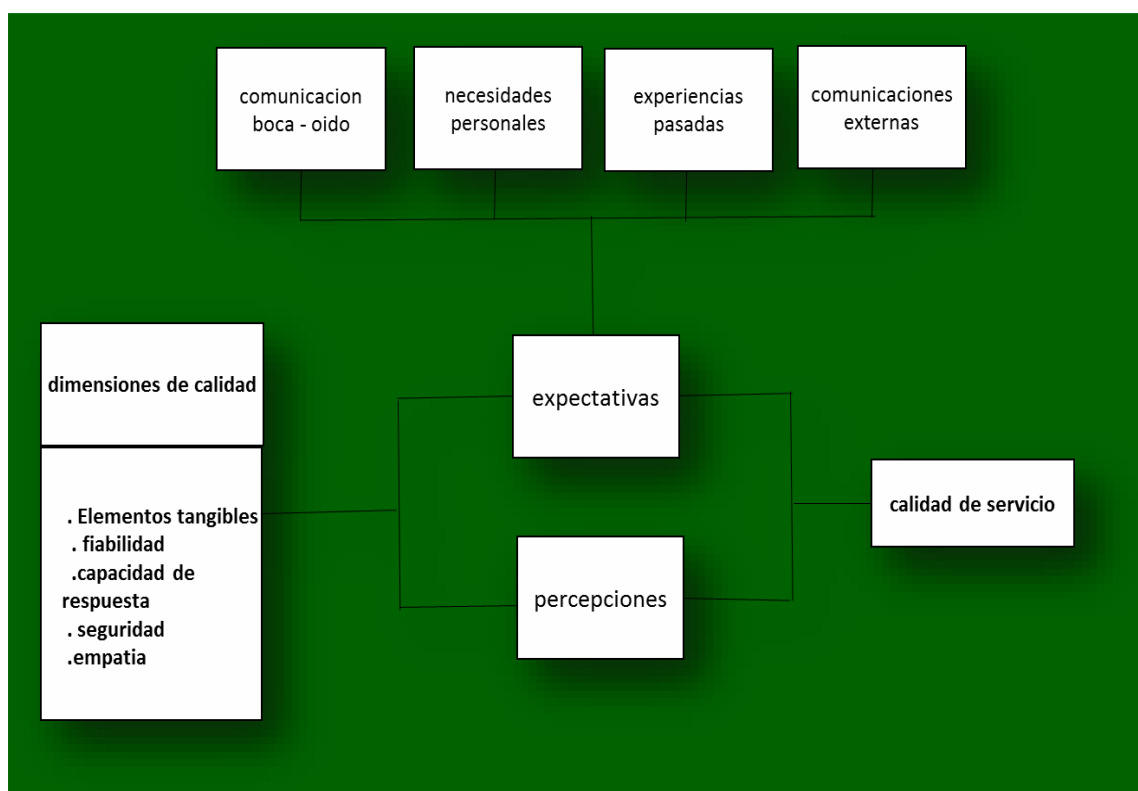


Gráfico 5. Modelo SERVQUAL. (Parasuraman et al., 1988)

Parasuraman et al. (1988), indica que el modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía.

Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, los autores de éste modelo analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la

formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

Según el modelo SERVQUAL, existen cinco dimensiones de la calidad y son las siguientes:

Tabla 1. Dimensiones de la calidad según el modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y servirles de forma rápida
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía	Atención individualizada al cliente

Fuente: (Parasuraman et al., 1988)

2.2.6. Administración de recursos humanos

Las personas constituyen el más valioso recurso de la organización. El dilema de la ARH es: tratar a las personas como tales (dotadas de características propias de personalidad, motivación, valores personales, etc.) o como recursos (dotados de habilidades, capacidades, conocimientos, etc.). La segunda opción está ganando terreno a la primera. Como las organizaciones se constituyen de personas, el estudio sobre éstas es fundamental para la ARH (Chiavenato, 2007).

El desafío esencial que enfrenta la sociedad es la mejora continua de las organizaciones, tanto públicas como privadas. El objetivo de la administración de capital humano es mejorar las aportaciones que las personas efectúan a las organizaciones (Werther & Keith, 2008).

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en el nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo manipular los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo (Chiavenato, 2007).

Las actividades de la administración de capital humano se pueden concebir en términos de sistemas de acciones interrelacionadas. Cada actividad afecta a las otras de manera directa o indirecta. Los gerentes y los especialistas de recursos humanos consideran la información y el personal de que disponen como los insumos esenciales. Éstos se transforman mediante varias actividades para producir resultados que ayuden a la organización a lograr sus objetivos e incrementar su productividad. Tanto los gerentes operativos como los integrantes del departamento de personal adoptan una filosofía proactiva para la solución de los distintos asuntos que se relacionan con su actividad profesional (Werther & Keith, 2008).

Para poder operar, las organizaciones aglutinan recursos materiales, financieros, humanos, de mercadotecnia y administrativos, cada uno administrado por una especialidad de la

administración. Sin embargo, la administración de los recursos humanos depende de algunos factores complejos. Entre éstos resalta el estilo de administración que la organización desee adoptar: puede ser basado en la teoría X o basado en la teoría Y. Otra manera de analizar los estilos administrativos reside en el análisis de los sistemas de administración: un continuum que va desde el sistema 1 (autoritario y rígido) hasta el sistema 4 (participativo y grupal). De aquí se deduce el carácter multivariado de la ARH, pero sobre todo su carácter situacional. Además la ARH es una responsabilidad de línea (de cada jefatura) y una función de staff. En realidad, la ARH puede visualizarse como un sistema cuyo proceso involucra cinco subsistemas interdependientes: el de integración, el de organización, el de retención, el de desarrollo y, por último, el de auditoría de los recursos humanos. Las políticas de recursos humanos, por lo general se basan en cómo cuidar cada uno de estos cinco subsistemas. Sin embargo, en función de sus objetivos y de su influencia dentro de las distintas áreas de la organización, las dificultades con las que se encuentra la ARH son enormes (Chiavenato, 2007).

La planeación del capital humano requiere considerable inversión de tiempo, personal y presupuesto. En el caso de las empresas pequeñas, la utilidad que se obtiene de esa inversión es probable que no justifique la puesta en marcha y operación de un programa completo de capital humano. Las empresas medianas y grandes utilizan cada vez más la planeación de su capital humano, como forma de lograr mayor efectividad en el proceso de alcanzar sus metas (Werther & Keith, 2008).

Los procesos básicos en la administración de recursos humanos son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollar y auditar a las personas. El ciclo de la administración de recursos humanos se cierra en cinco procesos básicos: integración,

organización, retención, desarrollo y auditoría de personas (Chiavenato, 2007).

2.2.7. Modelos de gestión de recursos humanos

Estos nuevos preceptos acerca del factor humano y hacia la Gerencia de recursos humanos, han sido incorporados en mayor o menos medida de acuerdo a cada organización, y se ha desencadenado una necesidad de contar con un sistema de recursos humanos adecuado a los requerimientos organizacionales, así lo plantean (Velásquez & Miguel, 2001) cuando sostienen que gracias al producto de factores socioeconómicos condicionantes, se ha llevado a la concepción de diferentes modelos para la aplicación práctica de sistemas de gestión de estos recursos.

Cuenta (2005) agrega además, que la nueva concepción sistémica y la búsqueda de la sinergia de la actual gestión de Recursos Humanos. Impulsó la búsqueda de modelos conceptuales funcionales de gestión de recursos humanos: “Se incentiva la búsqueda de modelos propios, autóctonos, reflejando las peculiaridades de la empresa ajustada a la cultura organizacional y a la cultura del país”

En las filosofías gerenciales, el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones han elevado la inteligencia y el talento de las personas hacia una posición más protagónica en el logro de las ventajas competitivas sustentables de la organización. Por lo que se hace necesario optimizar los recursos humanos mediante la aplicación de adecuados modelos de gestión de recursos humanos que garanticen el tránsito hacia la gestión del talento humano.

Así lo plantea (Feitas, 2002) cuando explica que Los modelos de gerencia de recursos humanos y del talento humano desarrollados internacionalmente demuestran la necesidad de que en las actividades de gestión interactúen acciones de diseño ingenieril, técnico-económicas, organizativas y de comportamiento humano con vistas a lograr convertir el recursos humanos en una fuente de ventaja competitiva sustentable de la organización.

A continuación se describen algunos modelos clásicos, junto con otros contemporáneos:

Todos estos modelos exigen un nuevo tratamiento a los recursos humanos reconociendo su valor indiscutible y el papel que juega la gerencia de recursos humanos. Cada uno posee ventajas y desventajas por tanto se debe analizar la situación específica de la empresa y del entorno para que se adopte alguno de ellos.

A) Modelo de Harper y Lynch (1992)

En este modelo, a partir del plan estratégico se realiza la previsión de necesidades en interdependencia con una serie de actividades claves de recursos humanos (análisis y descripción de puestos; curvas profesionales; promoción; planes de sucesión; formación; clima y motivación; etc.) desarrolladas a través del conocimiento de los recursos humanos con que cuenta la organización. Con estos elementos se logrará una optimización de los recursos humanos, para lo cual se requiere de un seguimiento constante verificando la coincidencia entre los resultados obtenidos y las exigencias de la organización. El modelo tiene carácter descriptivo ya que sólo muestra las actividades relacionadas con la gerencia de recursos humanos para lograr su optimización, pero no en su dinámica y operación. Tal como se aprecia en el siguiente gráfico.



Gráfico 6. Modelo de Harper y Lynch. Revista II. La Habana. 2002

B) Modelo de Werther y Davis (1996)

Este modelo plantea la interdependencia entre las actividades claves de recursos humanos; que son agrupadas en cinco categorías y hoy son trascendentes en la gerencia de recursos humanos; y los objetivos sociales, organizativos, funcionales y personales que rigen a la empresa.

Sin embargo, este modelo no cuenta con una proyección estratégica de los recursos humanos; pero es positivo el papel inicial que le otorga a los fundamentos y desafíos, donde incluye al entorno como base para establecer el sistema y muestra a la

auditoria como elemento de retroalimentación y de continuidad en la operación de la gerencia de recursos humanos.

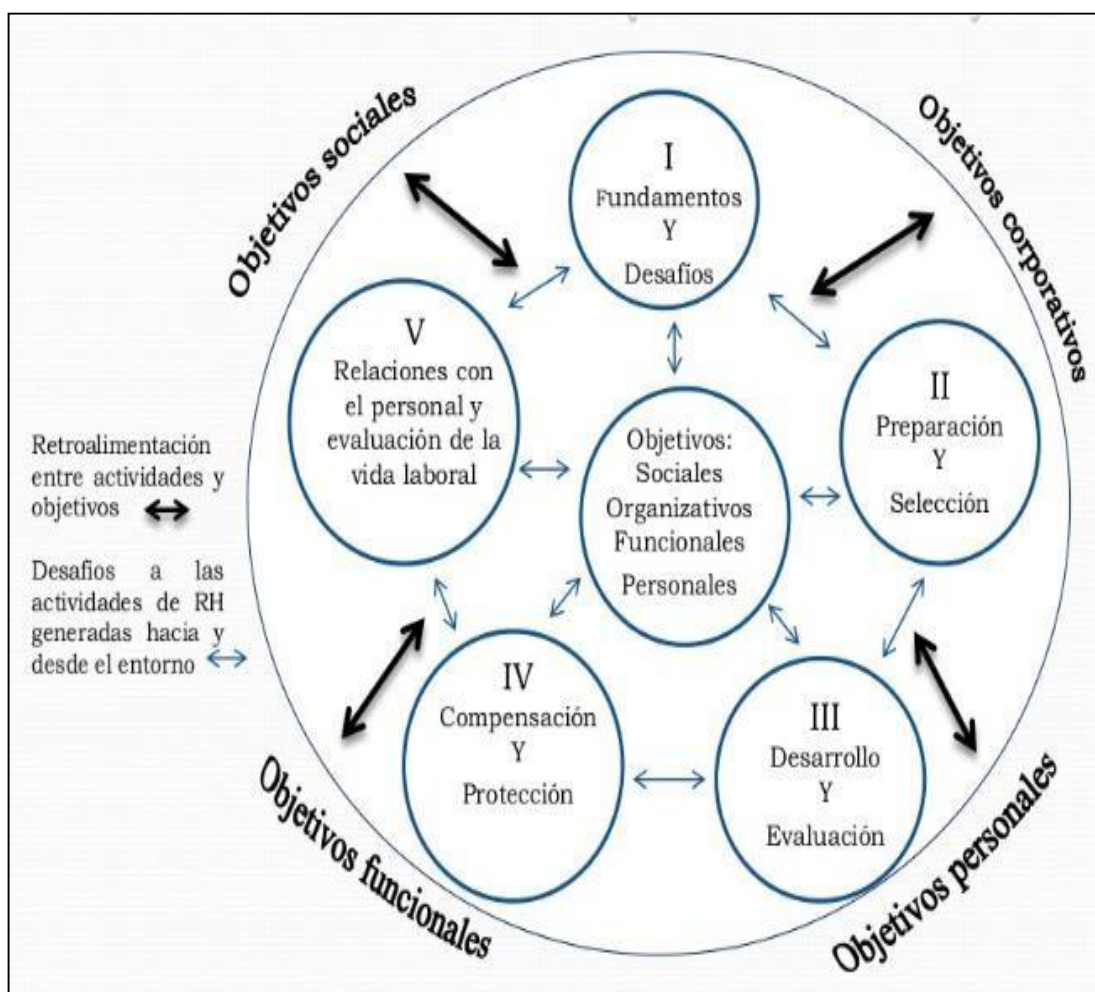


Gráfico 7. Modelo de Werther y Davis. Revista II. La Habana. 2002

C) Modelo de Zayas (1996)

En éste se destaca el carácter sistémico de la gerencia de recursos humanos, planteando una interdependencia entre los tres subsistemas: el subsistema de organización; el de selección y desarrollo de personal; y el formado por el hombre y las distintas interacciones que el mismo establece.

A partir de la determinación de la misión, se definen los objetivos y la estructura organizativa y de dirección, lo que lleva implícito el diseño de cargos mediante la realización del análisis y

descripción de los cargos y ocupaciones, determinando así las exigencias y requerimientos de los mismos y las características que deben poseer los trabajadores.

Todo ello servirá de base para definir las fuentes de reclutamiento, los métodos de selección y la formación y desarrollo del personal, lo que condiciona las características del personal que ingresa en la organización y las interrelaciones que se producen.

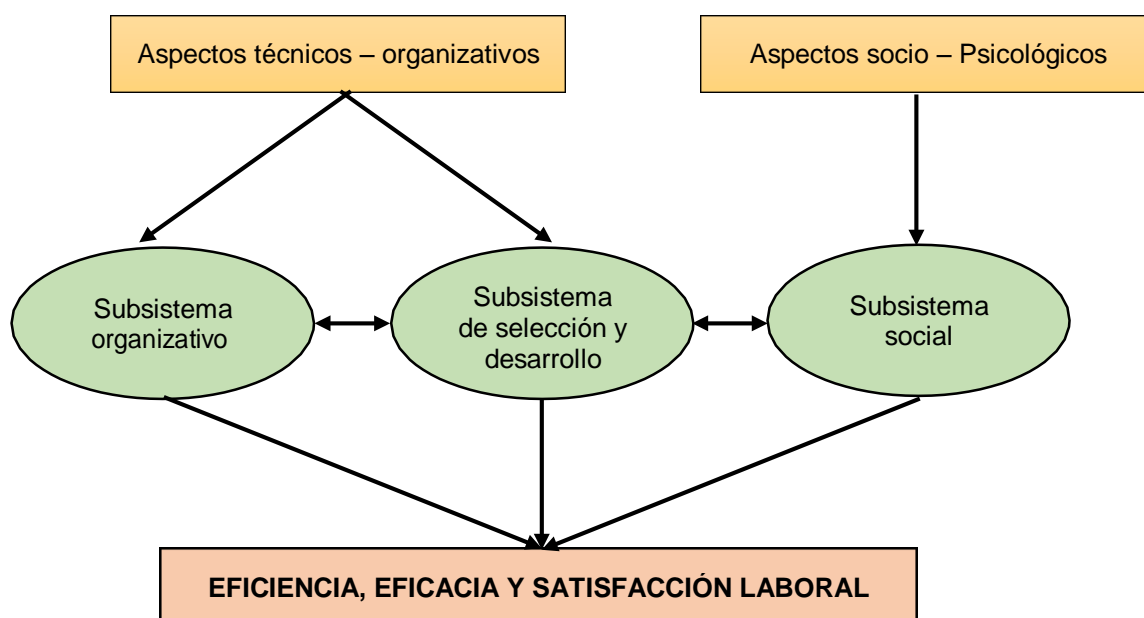


Gráfico 8. Modelo de Zayas (1996)

D) Modelo de Idalberto Chiavenato

Chiavenato (2007), plantea que los principales procesos de la moderna gestión del talento humano se centran en 6 vertientes: en la admisión de personas relacionado directamente con el reclutamiento y selección, en la aplicación de personas (diseño y evaluación del desempeño) en la compensación laboral, en el desarrollo de las personas; en la retención del personal (capacitación, etc.) y en el monitoreo de las personas basados en sistemas de información gerencial y bases de datos. Estos

procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización.

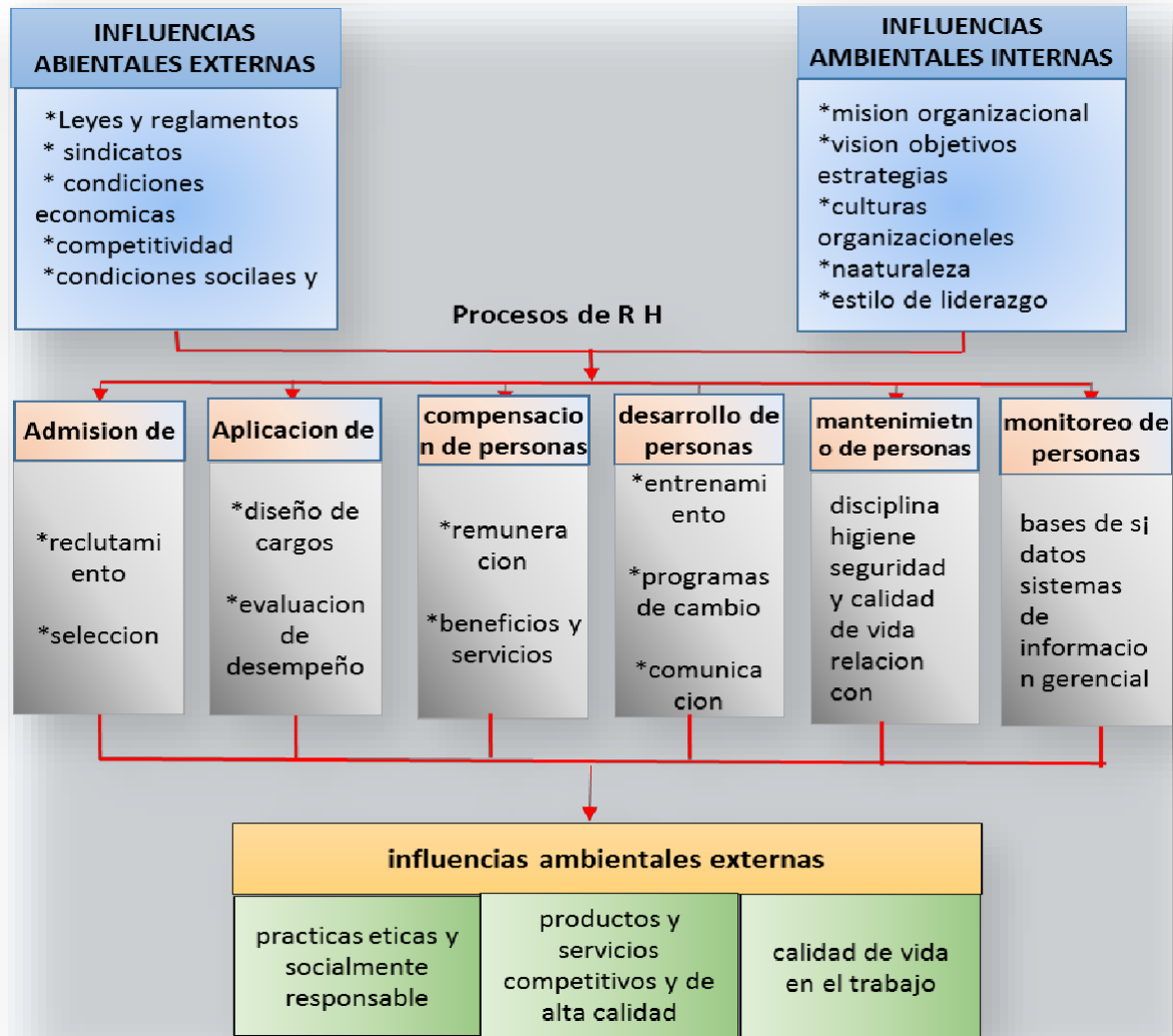


Gráfico 9. Modelo de gestión de diagnóstico de RH (Chiavenato, 2007)

F) Modelo de Beer y colaboradores

Los autores del modelo, abarcaron todas las actividades clave de gerencia de recursos humanos en cuatro áreas con las mismas denominaciones de esas políticas.

En él se explica que la influencia de los empleados (participación, involucramiento) es considerada central, actuando sobre las restantes áreas o políticas de recursos humanos (Sistema

de trabajo, Flujo de recursos humanos y sistemas de recompensas). Tal como se aprecia en el gráfico.

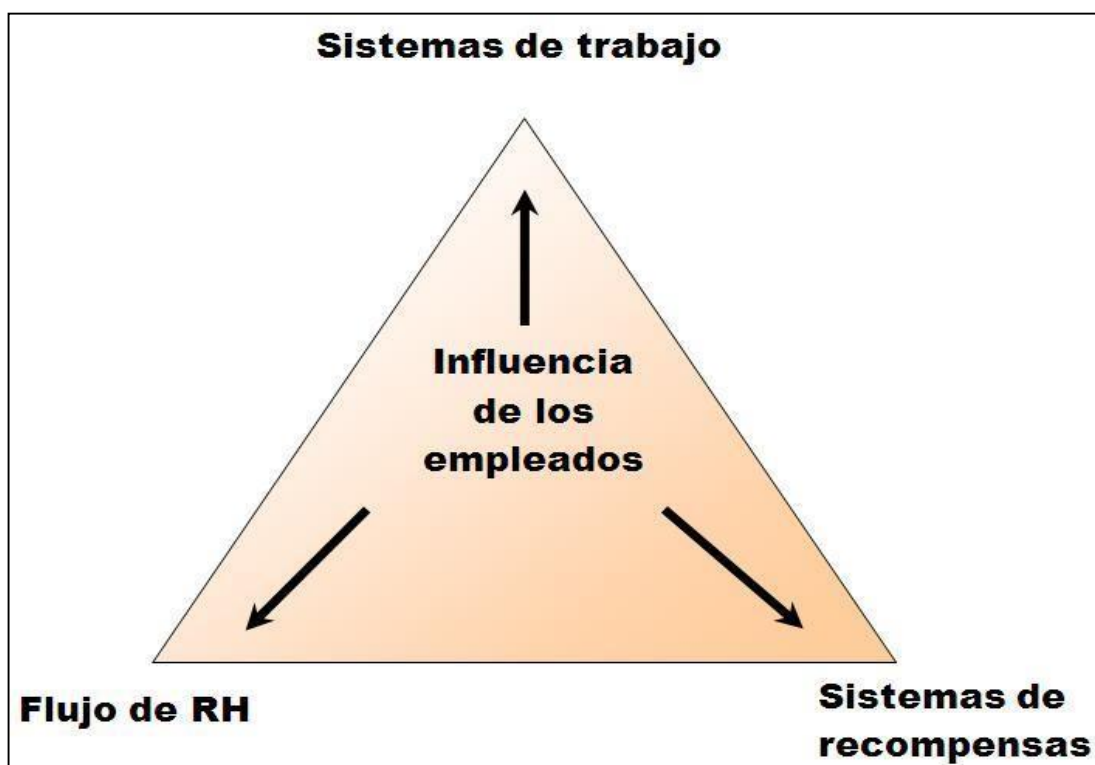


Gráfico 10. Modelo de Beer. Cuesta. La Habana, 1999

Posteriormente Cuesta (1999), modifica el modelo al incluir la auditoría de gerencia de recursos humanos centrada en la calidad, como mecanismo de retroalimentación o feed-back al sistema de gerencia de recursos humanos, además agregó nuevos componente; así como una serie de indicadores y técnicas. Este modelo integra los elementos funcionales, estructurales, tecnológicos, dinámicos y de contenido que caracterizan este proceso y el mismo representa uno de los aportes del estudio, con pleno conocimiento de las limitaciones que implica la construcción de modelos, como se aprecia en el gráfico.

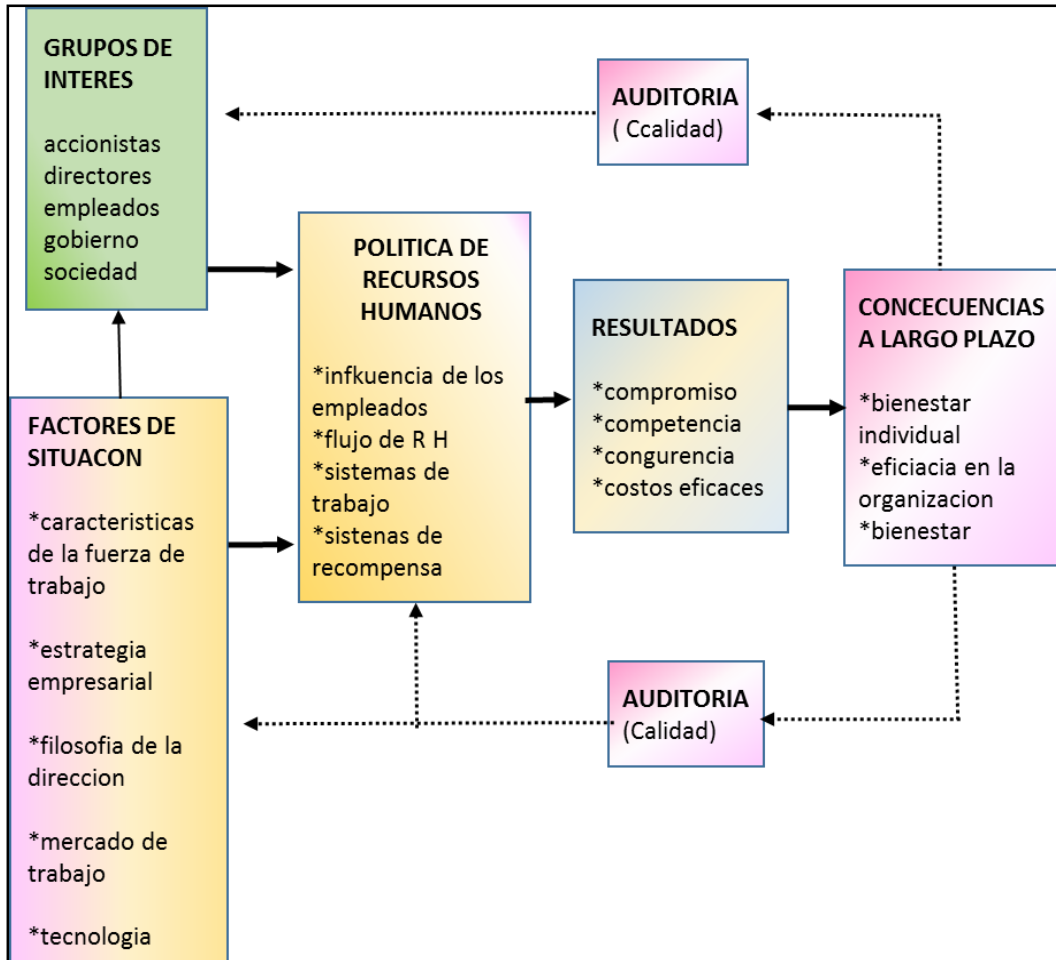


Gráfico 11. Mapa de Beer Modificado por Cuesta (1999)

G) Modelo de gerencia de recursos humanos de Diagnóstico, Proyección y Control (DPC), Cuesta (2005).

A partir del modelo de Beer modificado por Cuesta (1999) y de otros elementos, surge este modelo de gerencia de recursos humanos funcional, que también es concebido por Cuesta (2005), e implica una tecnología para llevarlo a la práctica organizacional. En dicho modelo quedan concentradas todas las actividades clave de gerencia de recursos humanos en los cuatro subsistemas de gerencia de recursos humanos:

Flujo de recursos humanos: inventario de personal, selección de personal, colocación, evaluación del desempeño,

evaluación del potencial humano, promoción, democión, recolocación.

Educación y desarrollo: formación, planes de carrera, planes de comunicación, organización que aprende, participación, promoción, desempeño de cargos y tareas.

Sistemas de trabajo: organización del trabajo, seguridad e higiene ocupacional, exigencias ergonómicas, optimización de plantillas, perfiles de cargo.

Compensación laboral: sistemas de pago, sistemas de reconocimiento social, sistemas de motivación, etc. Tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

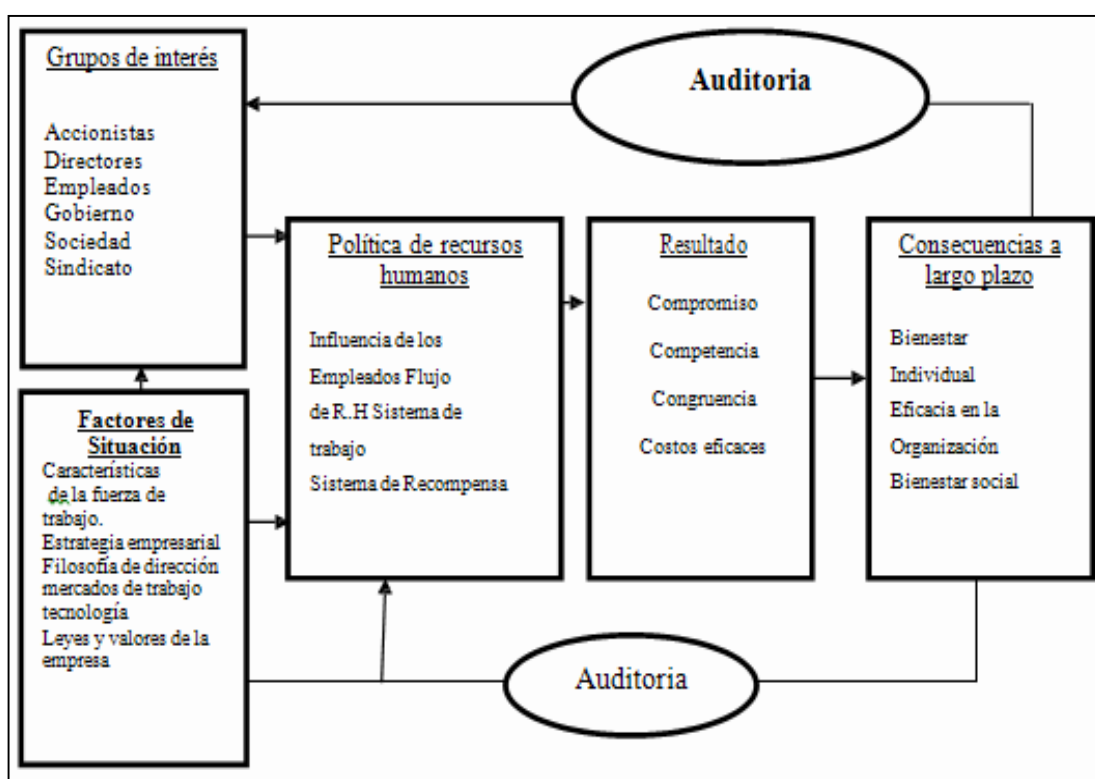


Gráfico 12. Modelo de gerencia de recursos humanos – DP, Cuesta (2005)

También existen normas específicas para determinados sectores o actividades, por ejemplo la norma ISO/IEC 17025:2005 que aplica para el diseño de un sistema de gestión de la calidad en Laboratorios.

2.3. Definición de términos

Utilizando el diccionario de administración y gestión pública definimos, términos, usados a lo largo de la descripción de la tesis, como son:

- **Administración:** Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; así como la óptima coordinación y aprovechamiento del personal y los recursos técnicos, materiales y financieros.
- **Calidad de vida en el trabajo:** Grado hasta el cual los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales.
- **Calidad.** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
- **Capacitación:** Actividad que consiste en instruir conocimientos teóricos y prácticos del trabajo a los participantes.
- **Cliente:** Es quien accede al servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.
- **Control:** Seguimiento de las actividades para verificar que se realizan de acuerdo con lo planeado, corrigiendo cualquier desviación importante.
- **Correlación:** Indica la fuerza y la dirección de una relación lineal entre dos variables aleatorias. Se considera que dos variables cuantitativas están correlacionadas cuando los valores de una de ellas varían sistemáticamente con respecto a los valores homónimos de la otra.
- **Cultura organizacional:** Conjunto de valores, creencias, hábitos, paradigmas y pautas de comportamiento de los individuos y grupos que

conforman una organización. La cultura organizacional determina la forma de organización y el estilo de gerenciamiento de una empresa. Actualmente es dinámica.

- Desarrollo de las personas: Acrecentar e incrementar intelectual y moralmente a otras personas.
- Desarrollo del equipo: Es la habilidad de desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos. Supone facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. Incluye la capacidad de generar adhesión, compromiso y fidelidad.
- Descentralización: Técnica administrativa que consiste en delegar autoridad y responsabilidad a los escalones jerárquicos inferiores de una organización, de una manera sistemática, duradera y estable, para la toma de decisiones relacionadas con las actividades /o procesos que se realizan en cada nivel.
- Diagnóstico: Informe escrito en base al diagnóstico de una organización o de una determinada situación, en el cual se especifican los diferentes problemas o situaciones, así como las relaciones de causa efecto encontrado. En este informe se incluyen las posibilidades de solución para los problemas detectados.
- Dirección o gerenciamiento: Acto o modo de encauzar, orientar o administrar el trabajo de los demás. Empleo hábil y racional de los recursos empresariales para alcanzar un objetivo. Habilidad de utilizar la ciencia y el arte de la Administración para lograr resultados por medio del esfuerzo de otras personas.
- Educación: Es el proceso por el cual, el ser humano, aprende diversas materias inherentes a él. Por medio de la educación, es que sabemos cómo actuar y comportarnos en sociedad. Es un proceso de

sociabilización del hombre, para poder insertarse de manera efectiva en ella.

- Eficacia: Logro de las metas.
- Eficiencia: Proporción entre la producción efectiva y el insumo requerido para alcanzarla.
- Empleador: Toda persona natural o jurídica que emplea a uno o varios trabajadores.
- Entidades públicas: Es toda aquella que es propiedad del estado, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo, ya sea de un modo total o parcial.
- Estrategia: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.
- Evaluación comparativa: Modelo de administración que busca la mejora continua de las mejores prácticas de negocio por medio del aprendizaje de las metodologías de otras empresas.
- Flexibilidad: Disposición para adaptarse fácilmente a nuevas circunstancias o situaciones.
- Fortaleza: Implica el obrar en el punto medio en cualquier situación. Entendiendo por punto medio una actitud permanente de vencer el temor y huir de la temeridad. No se trata de alardes de fuerza física o de otro tipo, por el contrario se relaciona con valores como la prudencia y la sensatez para tomar el punto medio de las distintas circunstancias sin caer en la tentación de actuar como todopoderoso o, por el contrario, como timorato.
- Integridad: Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente.

- Liderazgo: Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza.
- Mejora continua. La tendencia del Modelo a obtener progresivamente mejores resultados, mediante la detección de errores, anomalías y la revisión constante de sus procesos y procedimientos.
- Sector público: En cuentas nacionales, se refiere a la parte del sistema económico que está relacionado con la actividad estatal, ya sea financiera o no financiera. Incluye a las Entidades pertenecientes al Gobierno Central e Instancias Descentralizadas, así como a las empresas públicas financieras y o financieras.
- Servicio: La actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica ajena a la Entidad, para atender una necesidad de esta última, pudiendo estar sujeta a resultados para considerar terminadas las prestaciones del contratista.
- Servicios públicos: Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación.
- Trabajador: Toda persona, que desempeña una actividad de manera regular o temporal por cuenta ajena y remunerada o de manera independiente o por cuenta propia.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre el capital humano y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.
- b) Existe relación significativa entre el capital estructural y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.
- c) Existe relación significativa entre el capital relacional y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Capital intelectual: Es un tópico sobre el cual el interés de las empresas ha crecido rápidamente en los últimos años, especialmente en aquellas en las que sus beneficios derivan principalmente de la innovación y de los servicios intensivos en conocimiento (Edvinsson & Sullivan, 1996).

Calidad del servicio: Sostiene que la calidad viene impuesta por el cliente; afirma que la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido (Kloter, 2003).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Las variables Capital Intelectual y Calidad del Servicio, se encuentran evaluadas mediante sus indicadores, que están representado por la escala de Likert, en alternativas previamente definido en un cuestionario de preguntas cerradas.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 2. Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable independiente: CAPITAL INTELECTUAL	Es un tópico sobre el cual el interés de las empresas ha crecido rápidamente en los últimos años, especialmente en aquellas en las que sus beneficios derivan principalmente de la innovación y de los servicios intensivos en conocimiento (Edvinsson & Sullivan, 1996).	Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud personal. ▪ Formación. ▪ Creatividad. 	CUESTIONARIO GUÍA DE OBSERVACIÓN ANÁLISIS DOCUMENTAL
		Capital Estructural	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cultura. ▪ Procesos. ▪ Sistemas. ▪ Tecnologías. ▪ Organización. 	
		Capital Relacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveedores. ▪ Competidores. ▪ Imagen. ▪ Cooperación. ▪ Zona. 	
Variable dependiente: CALIDAD DEL SERVICIO	Sostiene que la calidad viene impuesta por el cliente; afirma que la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido (Kloter, 2003).	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. 	
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa. 	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deseo de ayudar a los clientes y servirles de forma rápida. 	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. 	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención individualizada al cliente. 	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Barrantes Echevarría (2000), el tipo de investigación para nuestra investigación es:

Según su finalidad

- **Investigación aplicada:** Busca conocer el nivel de la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo – Departamento de Ucayali, año 2017, mediante una adecuada política de capital intelectual.

3.1.2. Nivel de investigación

Según Barrantes Echevarría (2000), el nivel de investigación para nuestra investigación es:

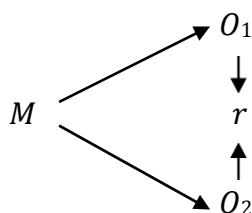
Según profundidad u objetivo

- **Investigación descriptiva:** Se usa la observación, estudios correlacionales y el desarrollo de la variable.

3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación

3.2.1. Diseño de la investigación

Se aplicó el diseño **NO EXPERIMENTAL**, porque no se manipulo ninguna de las variables en estudio: Capital intelectual y Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, para efectos de la aplicación se simboliza con O_1 y O_2 , mediante el siguiente esquema:



Dónde:

- M: Muestra.
- O_1 : Variable 1: Capital intelectual.
- O_2 : Variable 2: Calidad de servicio.
- r : Relación entre las variables.

3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación

El Distrito de Masisea es uno de los siete que conforman la Provincia de Coronel Portillo perteneciente al Departamento de Ucayali. Limita al este con Brasil y la Provincia de Atalaya, al oeste con el Departamento de Huánuco y el Distrito de Manantay, al Sur con el Distrito de Calleria, al Sur con el Distrito de Iparia.

El Distrito fue creado mediante Ley sin número en la fecha 13/10/1990, siendo su capital en ese entonces "Masisea".

El distrito cuenta con una extensión de 14 102,19 kilómetros cuadrados. Siendo habitada por las etnias Pano, Shipido – Conibo.

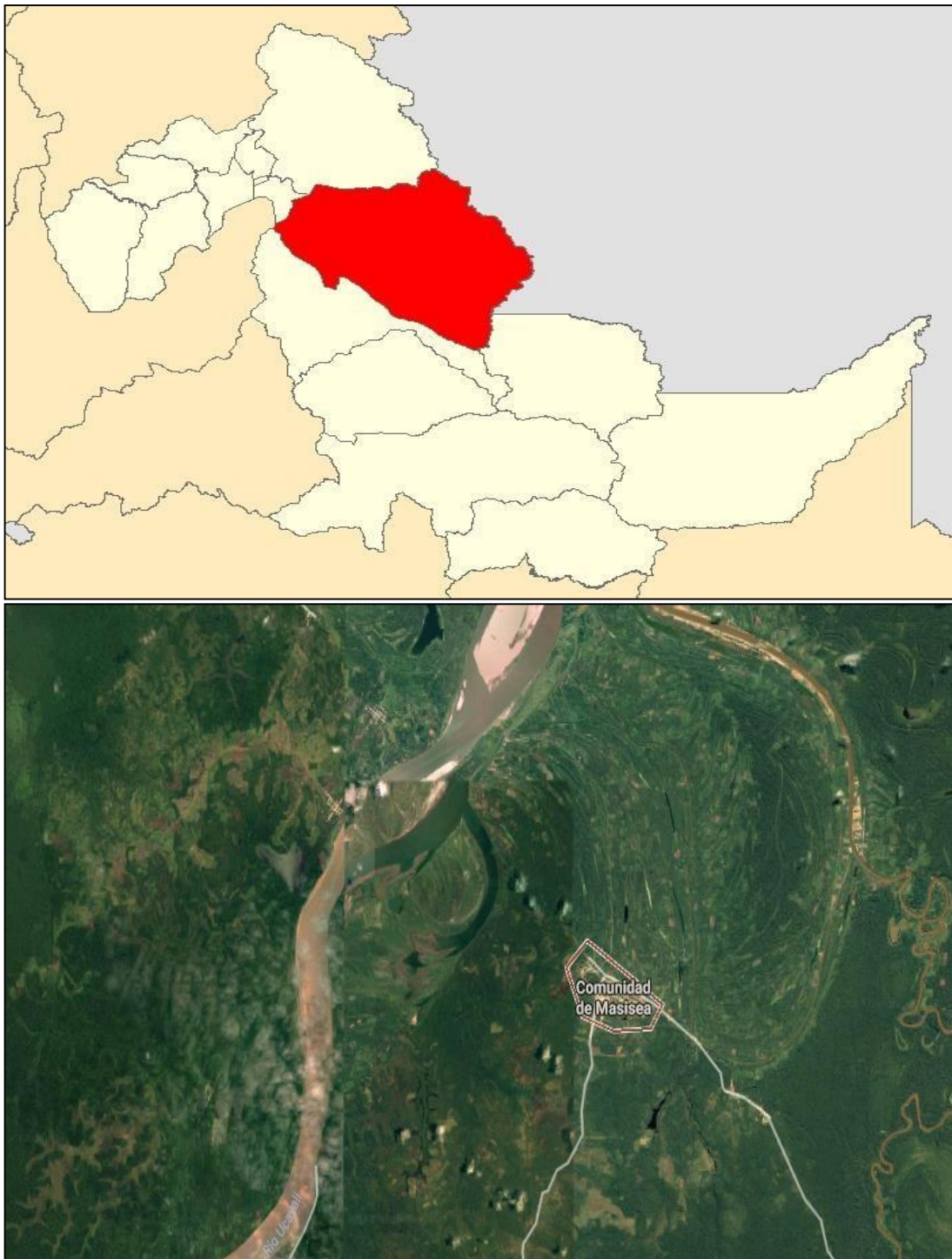


Gráfico 13. Ubicación geográfica del Distrito de Masisa

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La siguiente tabla nos muestra la población de estudio, se determina a través de los electores hábiles en el distrito de Masisea.

Tabla 3. Población del distrito de Masisea

Agrupamientos	Cantidad
Población de Masisea	8187
Personas por vivienda	6
Total población de estudio	1364.5 \equiv 1365

Es necesario indicar que según la Oficina Nacional de Procesos Electorales existen 8187 personas hábiles que sufragan en el distrito, asimismo las familias se agrupan en 6 personas mayores de edad, y para nuestra encuesta, es de vital importancia saber la opinión de al menos uno de ellos, sobre la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea.

3.3.2. Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra se aplica la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{\epsilon^2 \cdot x(N-1) + \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{2}}$$

N = Población (1365).

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%).

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

$$Z_{\alpha/2} = 1,96.$$

$$\mathcal{E} = 0,05.$$

Por lo tanto:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1365}{0.05^2 \times (1365 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1310.946}{4.3704}$$

$$n = 299.960 \equiv 300$$

Muestra ajustada

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

n = Muestra ajustada.

n' = Primera muestra = 300.

N = Población de estudio = 1365.

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

$$n = \frac{300}{1 + \frac{300}{1365}}$$

$$n = 245.945 \equiv 246$$

Obteniéndose una muestra de 246 personas, representantes de un hogar o vivienda, para realizar el cuestionario de preguntas, al cual se aplicó los instrumentos de medida.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se utilizó dos técnicas en la recolección de datos: la encuesta y el análisis documental.

La **encuesta**, puede definirse como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada.

Cuestionario es un instrumento consistente en una serie de preguntas a las que contesta el mismo respondedor – ANEXO 3. (A. Zapata, 2007).

El **análisis documental**, consiste en analizar la información registrada en materiales duraderos que se denominan documentos. Se consideran dos tipos básicos de documentos: escritos y visuales. Entre los escritos, se pueden considerar actas, circulares, cartas, diarios, discursos, periódicos, revistas, programas de cursos, materiales políticos, leyes y decretos (A. Zapata, 2007).

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del instrumento

El cuestionario de preguntas, necesito ser validado a través del método de **Ficha de expertos**, dos especialistas analizan los indicadores y su relación con el cuestionario de preguntas, tal como se aprecia en el ANEXO 4, con niveles de calificación de 18,3 y 17,5 con un promedio de 17,9 siendo un nivel **ACEPTABLE** teniendo en consideración parámetros ya establecidos con el reglamento interno de la Universidad Alas Peruanas, tales como:

- **Claridad**, está formulado con lenguaje apropiado.
- **Objetividad**, está expresado con conductas observables.
- **Actualidad**, adecuado al avance de la ciencia y calidad.
- **Organización**, existe una organización lógica del instrumento.
- **Suficiencia**, valora los aspectos en cantidad y calidad.
- **Intencionalidad**, adecuado para cumplir con los objetivos.
- **Consistencia**, basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios.
- **Coherencia**, entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.
- **Metodología**, las estrategias responden al propósito del estudio.
- **Oportunidad**, genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

A través del **Alfa de Cronbach**, evaluamos la fiabilidad de los datos que se obtienen de las encuestas, siendo necesario la uniformidad de los datos, por medio de la escala de Likert (5 alternativas).

En resumen, el Coeficiente Alfa tiene como resultado a **0.975**, tal como se aprecia en el ANEXO 5, con un nivel ACEPTABLE.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

3.6.1. Plan de recolección de datos

Tabla 4. Recojo de información para el procesamiento de los datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Para la población del Distrito de Masisea.
Secundaria	Análisis documental	Fichas (Textuales y de resumen)	Utilizada con la finalidad de recolectar la información necesaria para la documentación del informe.

3.6.2. Procesamiento de datos

Procesamiento y presentación de datos

Se organizó y se procesó los datos de forma computarizada, a fin de obtener resultados de manera eficiente, teniendo en cuenta las variables de investigación. Los softwares que se utilizaron son:

Ms. Excel, es una aplicación para manejar hojas de cálculos. Este programa fue y sigue siendo desarrollado y distribuido por Microsoft, y es utilizado normalmente en tareas financieras y contables. Es un programa para el procesamiento de datos.

SPSS. Statistical Package for the Social Sciences, programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado, que permitirá el análisis de los datos recolectados con las técnicas e instrumentos a utilizar en el recojo de información.

Presentación de datos

- Tablas.
- Gráficos: Diagrama de barras, Diagramas de sectores.
- Gráficos: Histogramas, Polígonos de frecuencias y Curvas de frecuencias.

CAPÍTULO IV

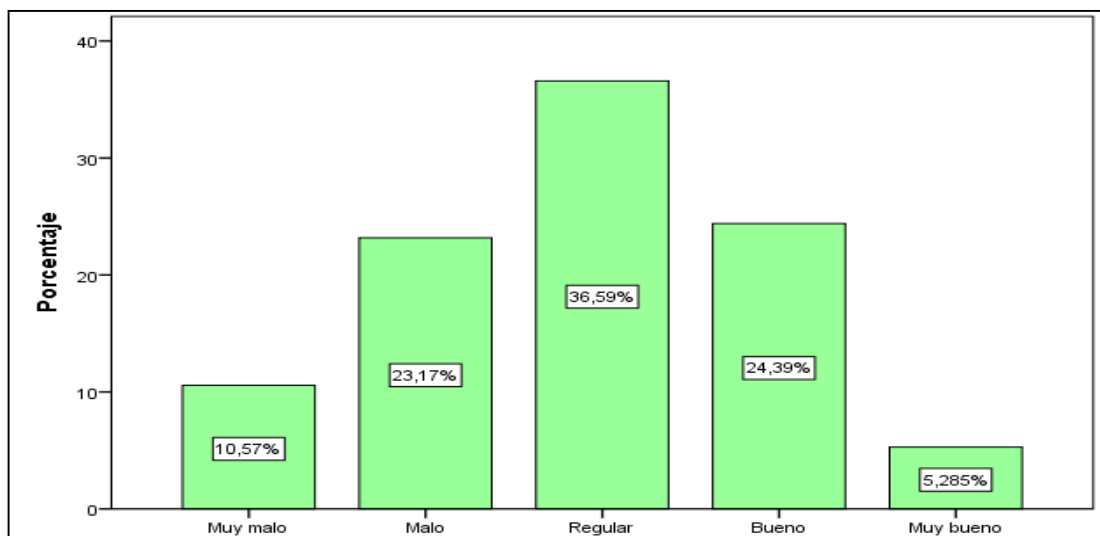
RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos

Tabla 5. PREG 01 ¿Cómo califica el material publicitario de la Municipalidad Distrital de Masisea, te brinda información oportuna y necesaria?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	26	10.6%
	Malo	57	23.2%
	Regular	90	36.6%
	Bueno	60	24.4%
	Muy bueno	13	5.3%
	Total	246	100.0%

Gráfico 14. PREG 01 ¿Cómo califica el material publicitario de la Municipalidad Distrital de Masisea, te brinda información oportuna y necesaria?

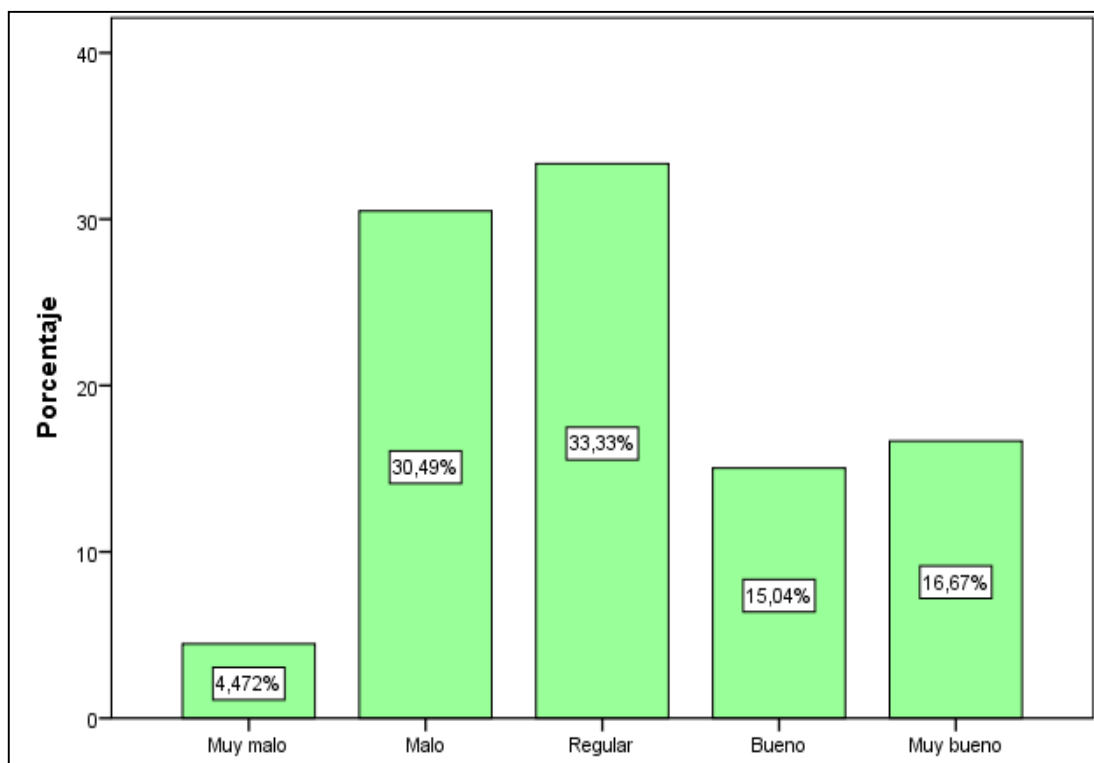


LECTURA: El 36.59% de los ciudadanos califican Regular el material publicitario de la Municipalidad Distrital de Masisea, el cual te brinda información oportuna y necesaria, 24.39% Bueno, 23.17% Malo, 10.57% Muy malo, 5.285% Muy bueno.

Tabla 6. PREG 02 ¿Cómo califica la comodidad y limpieza que te brindan las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	11	4.5%
	Malo	75	30.5%
	Regular	82	33.3%
	Bueno	37	15.0%
	Muy bueno	41	16.7%
	Total	246	100.0%

Gráfico 15. PREG 02 ¿Cómo califica la comodidad y limpieza que te brindan las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Masisea?

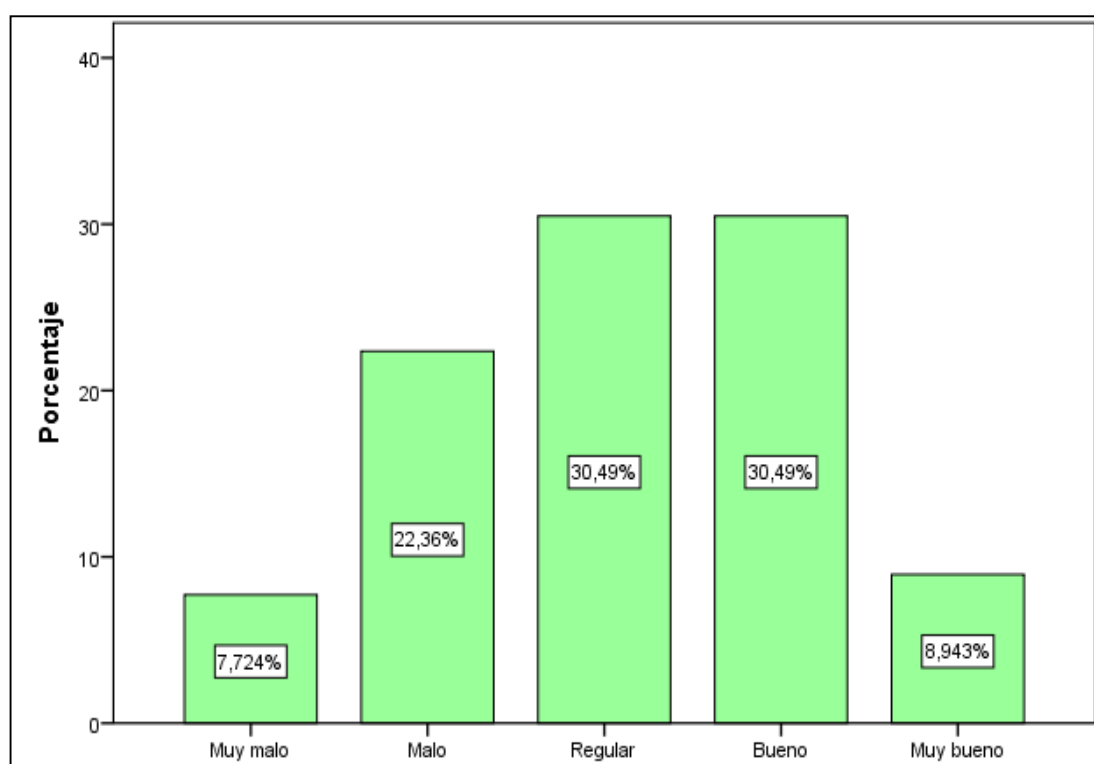


LECTURA: El 33.33% de los ciudadanos califican Regular la comodidad y limpieza que te brindan las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Masisea, 30.49% Malo, 16.67% Muy bueno, 15.04% Bueno, 4.72% Muy malo.

Tabla 7. PREG 03 ¿Cómo califica al personal de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	19	7.7%
	Malo	55	22.4%
	Regular	75	30.5%
	Bueno	75	30.5%
	Muy bueno	22	8.9%
	Total	246	100.0%

Gráfico 16. PREG 03 ¿Cómo califica al personal de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Masisea?

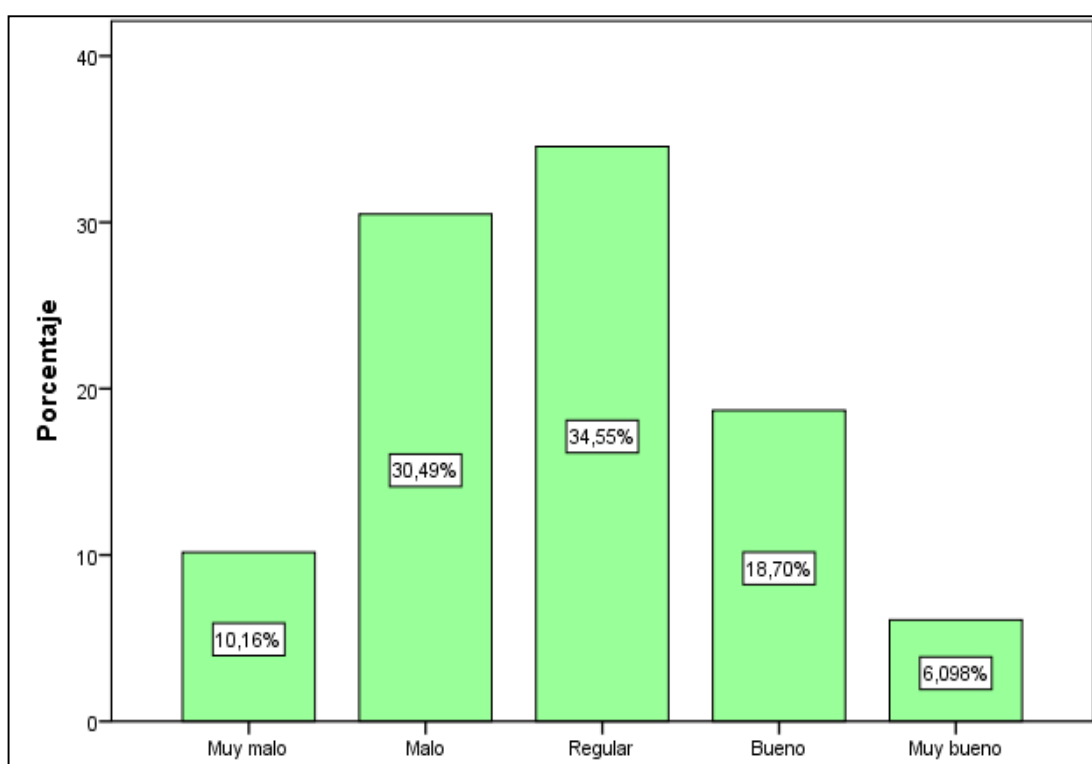


LECTURA: El 30.49% de los ciudadanos califican Regular al personal de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Masisea, 30.49% Bueno, 22.36% Malo, 8.943% Muy bueno, 7.724% Muy malo.

Tabla 8. PREG 04 ¿Cómo califica la información (clara) y precios (tasas e impuestos) de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	25	10.2%
	Malo	75	30.5%
	Regular	85	34.6%
	Bueno	46	18.7%
	Muy bueno	15	6.1%
	Total	246	100.0%

Gráfico 17. PREG 04 ¿Cómo califica la información (clara) y precios (tasas e impuestos) de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?

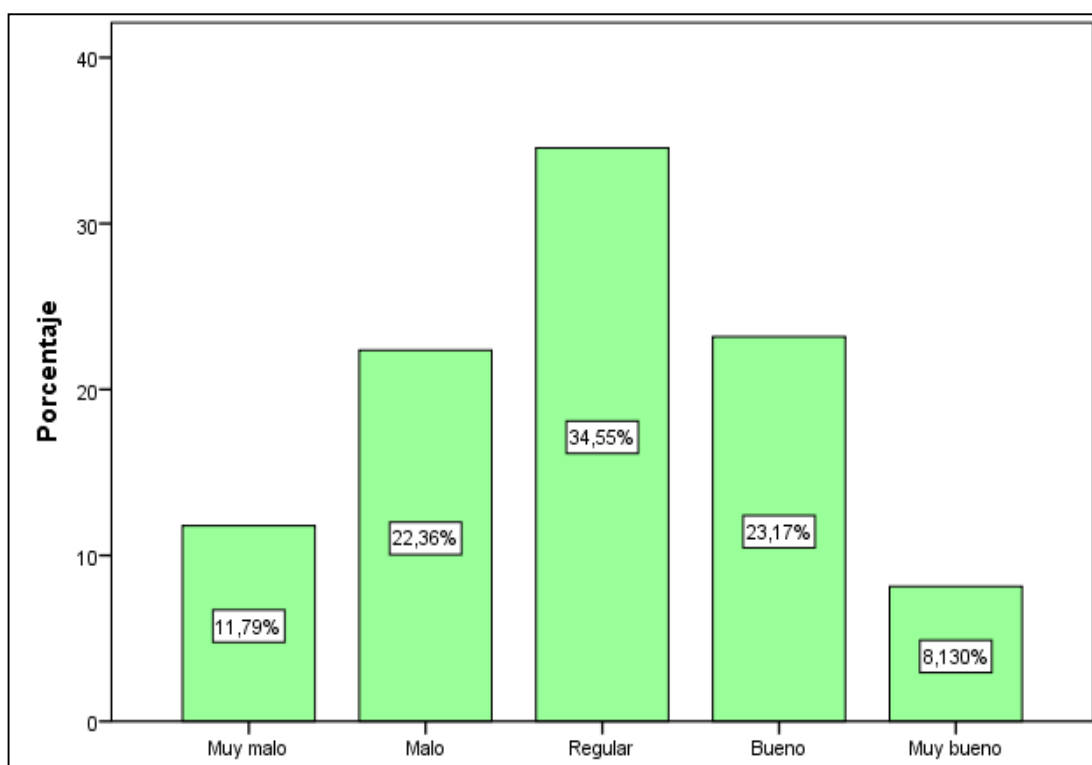


LECTURA: El 34.55% de los ciudadanos califican Regular la información (clara) y precios (tasas e impuestos) de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea, 30.49% Malo, 18.70% Bueno, 10.16% Muy malo, 6.098% Muy bueno.

Tabla 9. PREG 05 ¿Cómo califica los contratos (son claros), y el usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea lo comprende?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	29	11.8%
	Malo	55	22.4%
	Regular	85	34.6%
	Bueno	57	23.2%
	Muy bueno	20	8.1%
	Total	246	100.0%

Gráfico 18. PREG 05 ¿Cómo califica los contratos (son claros), y el usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea lo comprende?

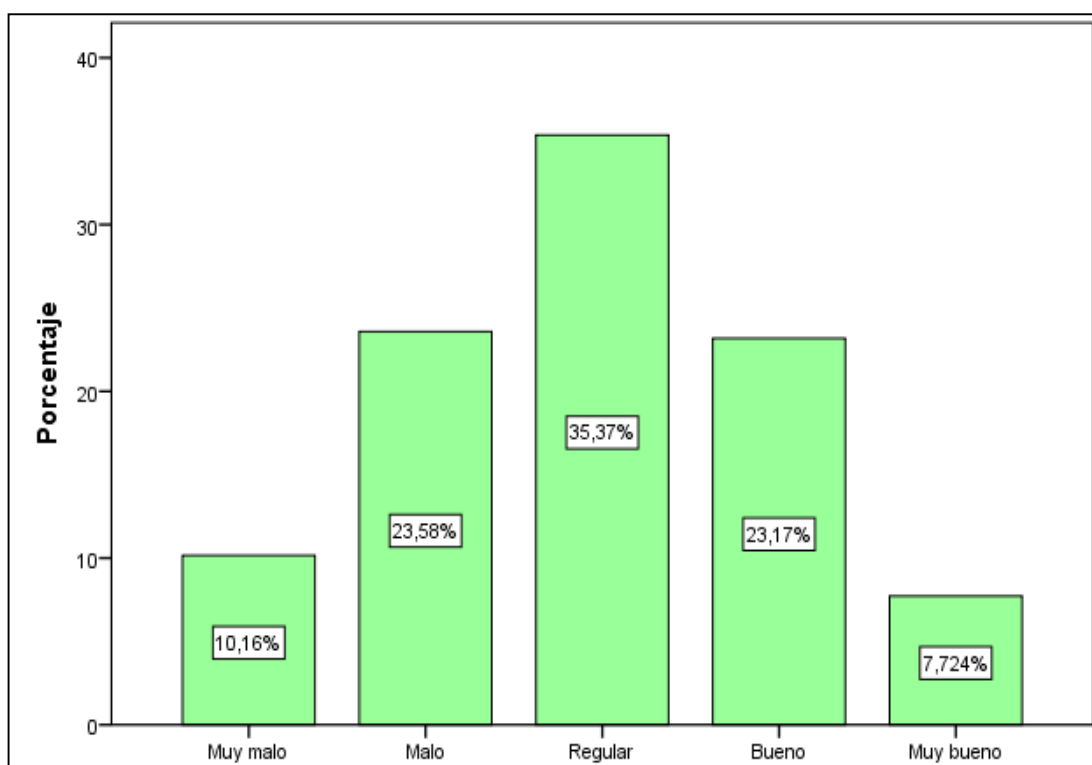


LECTURA: El 34.55% de los ciudadanos califican Regular los contratos (son claros), y el usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea lo comprende, 23.17% Bueno, 22.36% Malo, 11.79% Muy malo, 8.130% Muy bueno.

Tabla 10. PREG 06 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	25	10.2%
	Malo	58	23.6%
	Regular	87	35.4%
	Bueno	57	23.2%
	Muy bueno	19	7.7%
	Total	246	100.0%

Gráfico 19. PREG 06 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?

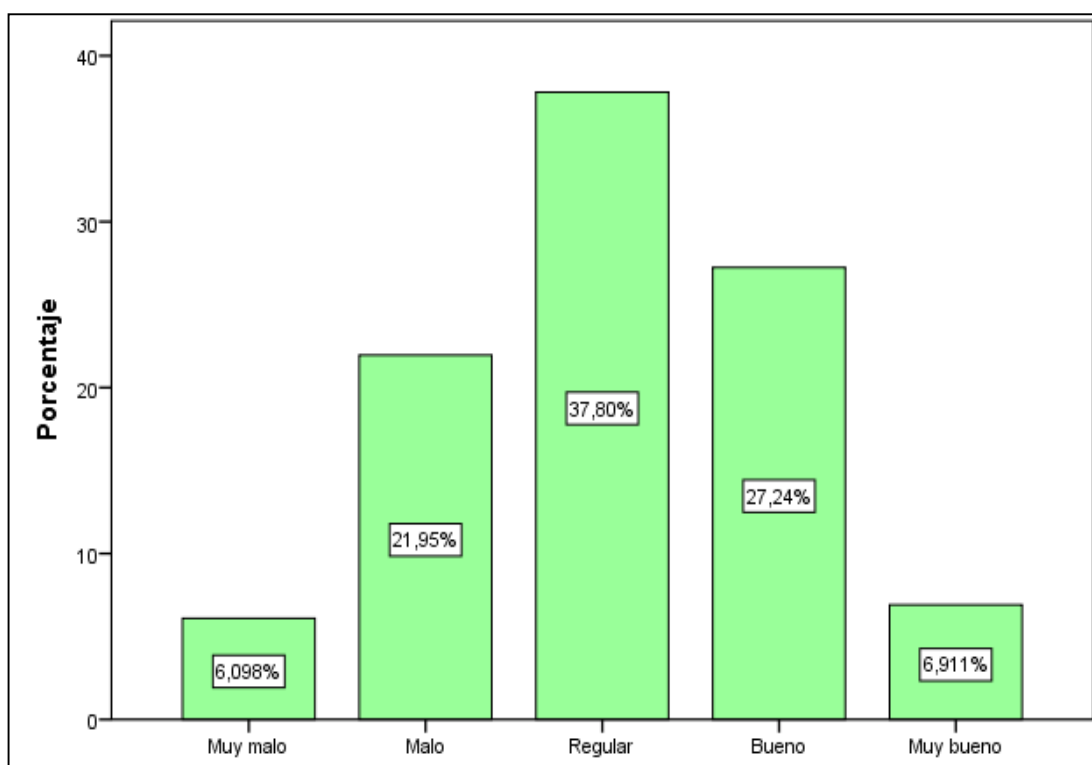


LECTURA: El 35.77% de los ciudadanos califican Regular el tiempo de espera para ser atendido dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea, 23.58% Malo, 23.17% Bueno, 10.16% Muy malo, 7.724% Muy bueno.

Tabla 11. PREG 07 ¿Cómo califica las propuestas de la Municipalidad Distrital de Masisea se adecuan a la necesidad de la comunidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	15	6.1%
	Malo	54	22.0%
	Regular	93	37.8%
	Bueno	67	27.2%
	Muy bueno	17	6.9%
	Total	246	100.0%

Gráfico 20. PREG 07 ¿Cómo califica las propuestas de la Municipalidad Distrital de Masisea se adecuan a la necesidad de la comunidad?

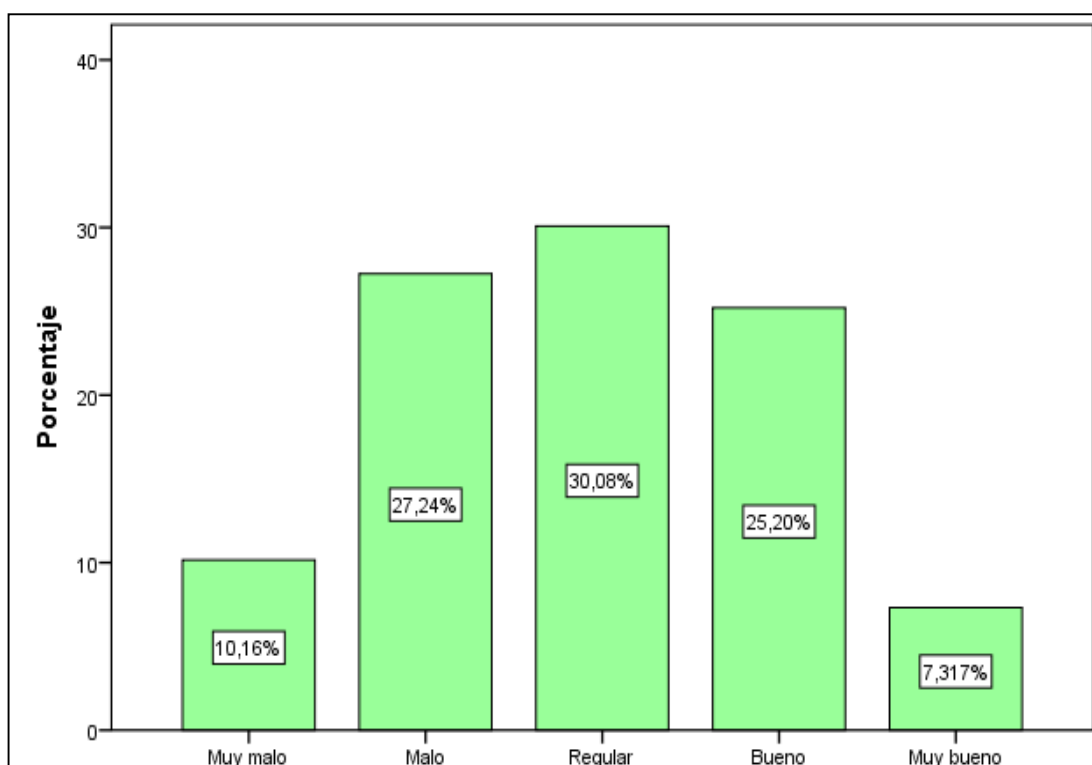


LECTURA: El 37.80% de los ciudadanos califican Regular las propuestas de la Municipalidad Distrital de Masisea se adecuan a la necesidad de la comunidad. 27.24% Bueno, 21.95% Malo, 6.911% Muy bueno, 6.098% Muy malo.

Tabla 12. PREG 08 ¿Cómo califica a la página web de la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia a la contratación de los servicios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	25	10.2%
	Malo	67	27.2%
	Regular	74	30.1%
	Bueno	62	25.2%
	Muy bueno	18	7.3%
	Total	246	100.0%

Gráfico 21. PREG 08 ¿Cómo califica a la página web de la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia a la contratación de los servicios?

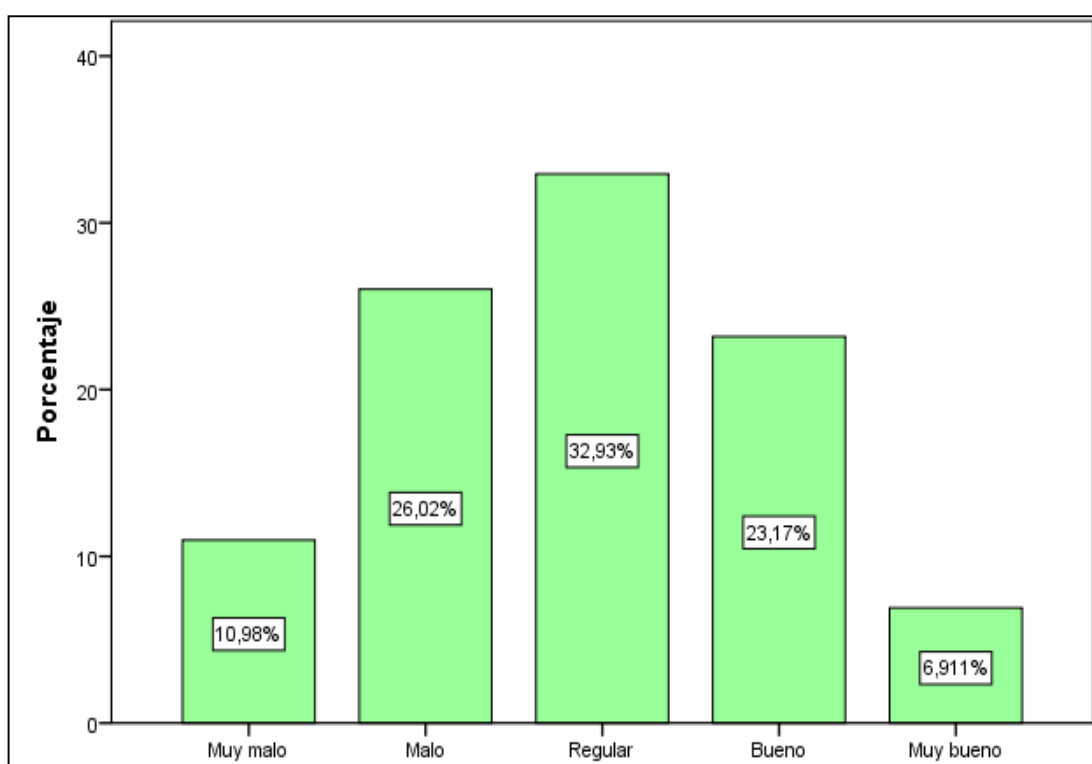


LECTURA: El 30.08% de los ciudadanos califican Regular a la página web de la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia a la contratación de los servicios, 27.24% Malo, 25.20% Bueno, 10.06% Muy malo, 7.317% Muy bueno.

Tabla 13. PREG 09 ¿Cómo califica el servicio contratado por la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia al tiempo acordado de ejecución?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	27	11.0%
	Malo	64	26.0%
	Regular	81	32.9%
	Bueno	57	23.2%
	Muy bueno	17	6.9%
	Total	246	100.0%

Gráfico 22. PREG 09 ¿Cómo califica el servicio contratado por la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia al tiempo acordado de ejecución?

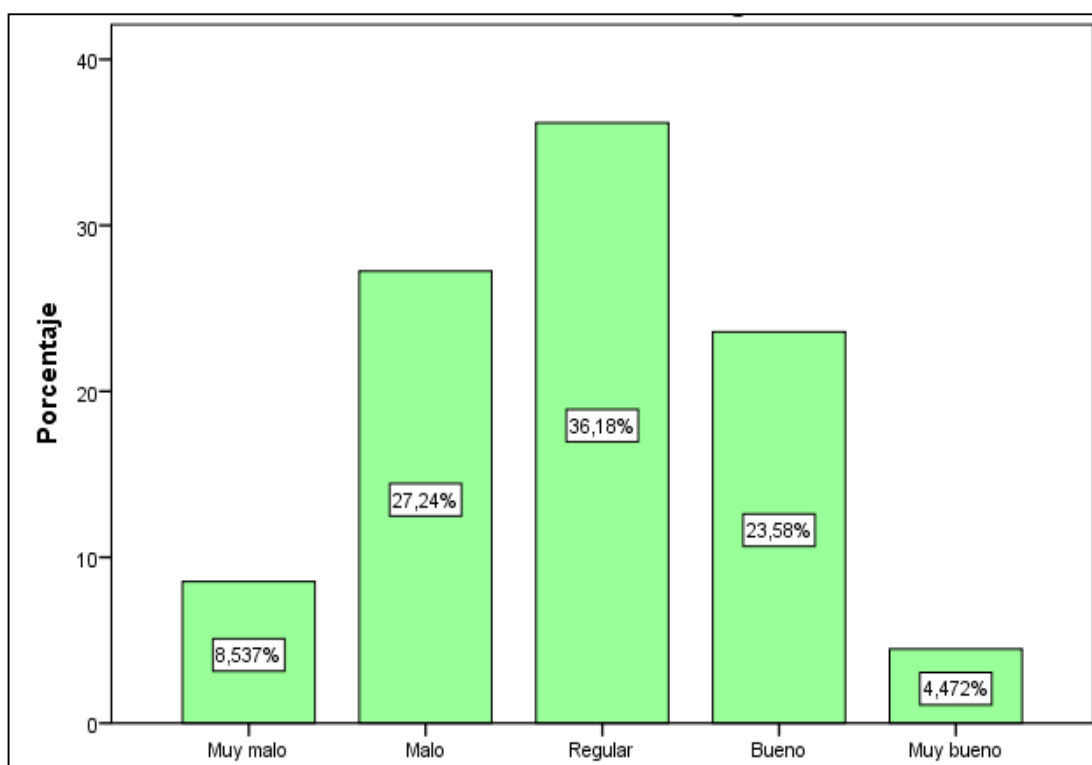


LECTURA: El 32.93% de los ciudadanos califican Regular el servicio contratado por la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia al tiempo acordado de ejecución, 26.02% Malo, 23.17% Bueno, 10.98% Muy malo, 6.911% Muy bueno.

Tabla 14. PREG 10 ¿Cómo califica la asistencia de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea cuando se tiene alguna duda?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	21	8.5%
	Malo	67	27.2%
	Regular	89	36.2%
	Bueno	58	23.6%
	Muy bueno	11	4.5%
	Total	246	100.0%

Gráfico 23. PREG 10 ¿Cómo califica la asistencia de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea cuando se tiene alguna duda?

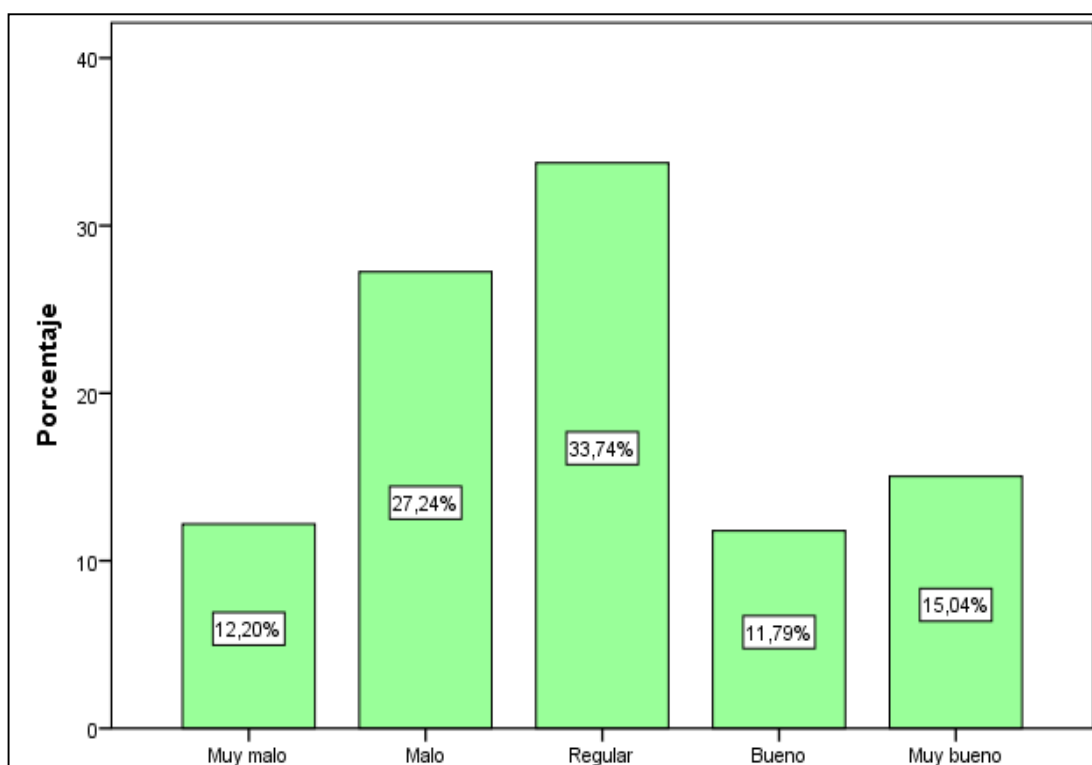


LECTURA: El 36.18% de los ciudadanos califican Regular la asistencia de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea cuando se tiene alguna duda, 27.24% Malo, 23.58% Bueno, 8.537% Muy malo, 4.472% Muy bueno.

Tabla 15. PREG 11 ¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a servir a la comunidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	30	12.2%
	Malo	67	27.2%
	Regular	83	33.7%
	Bueno	29	11.8%
	Muy bueno	37	15.0%
	Total	246	100.0%

Gráfico 24. PREG 11 ¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a servir a la comunidad?

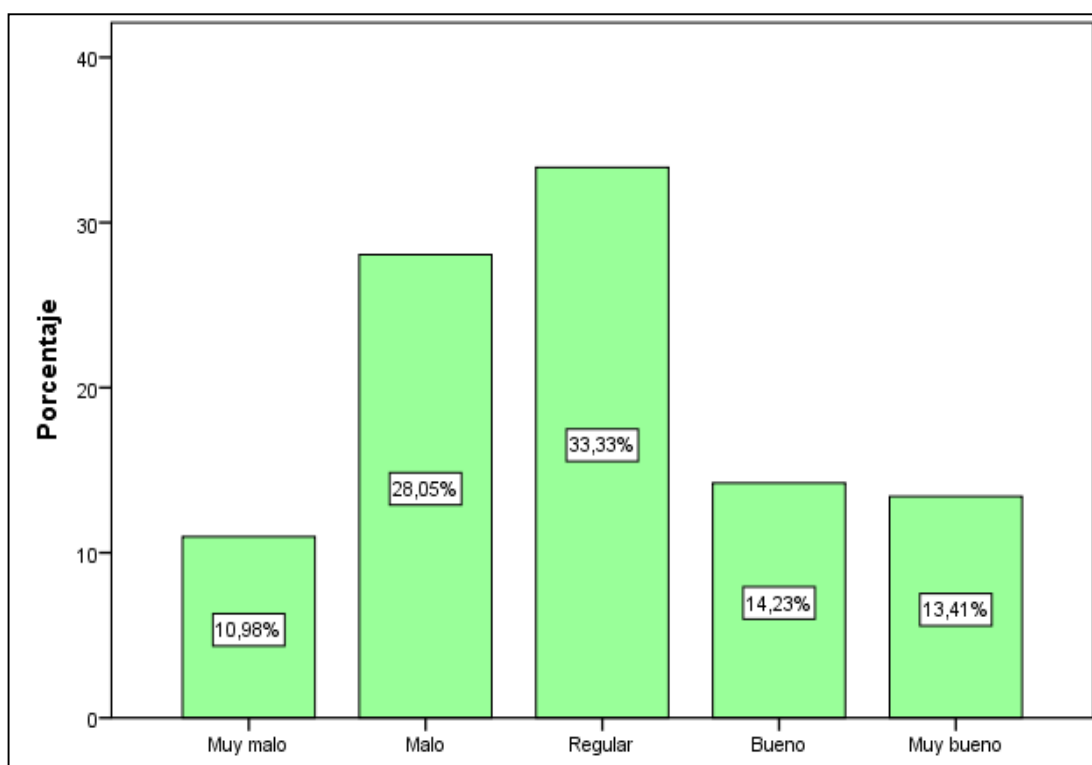


LECTURA: El 33.74% de los ciudadanos califican Regular al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a servir a la comunidad, 27.24% Malo, 15.04% Muy bueno, 12.20% Muy malo, 11.79% Bueno.

Tabla 16. PREG 12 ¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a que siempre está identificado?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	27	11.0%
	Malo	69	28.0%
	Regular	82	33.3%
	Bueno	35	14.2%
	Muy bueno	33	13.4%
	Total	246	100.0%

Gráfico 25. PREG 12 ¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a que siempre está identificado?

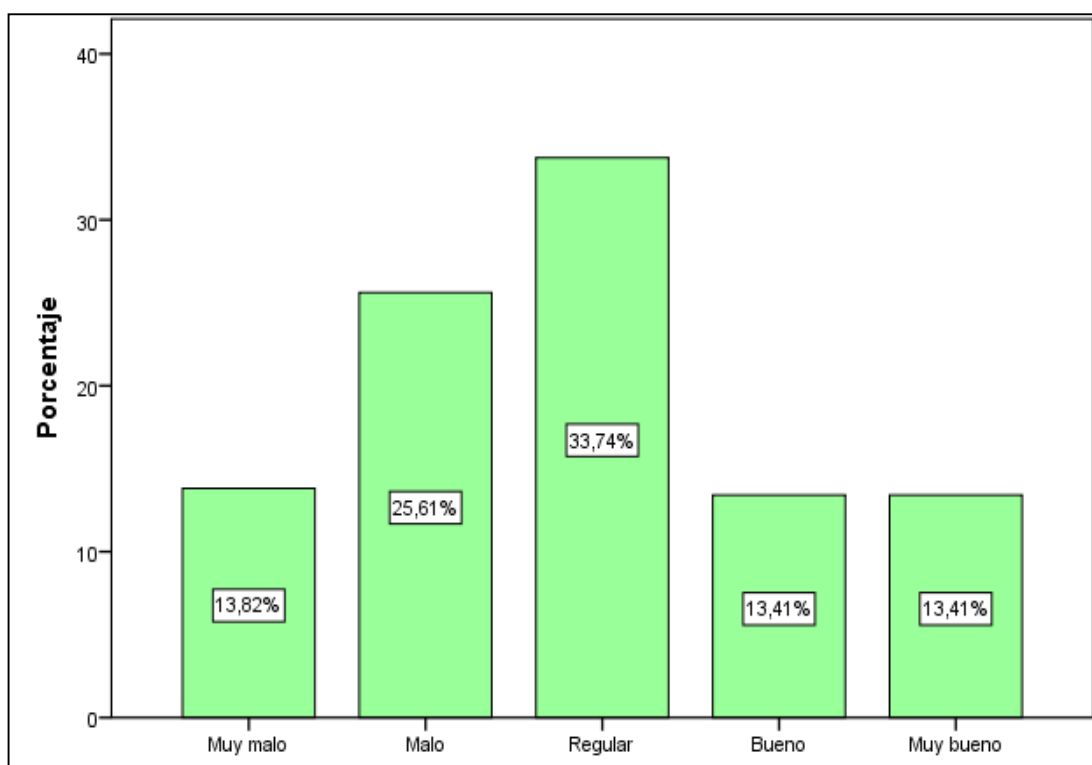


LECTURA: El 33.33% de los ciudadanos califican Regular al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a que siempre está identificado, 28.05% Malo, 14.23% Bueno, 13.41% Muy bueno, 10.98% Muy malo.

Tabla 17. PREG 13 ¿Cómo califica el trato de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea hacia la comunidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	34	13.8%
	Malo	63	25.6%
	Regular	83	33.7%
	Bueno	33	13.4%
	Muy bueno	33	13.4%
	Total	246	100.0%

Gráfico 26. PREG 13 ¿Cómo califica el trato de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea hacia la comunidad?

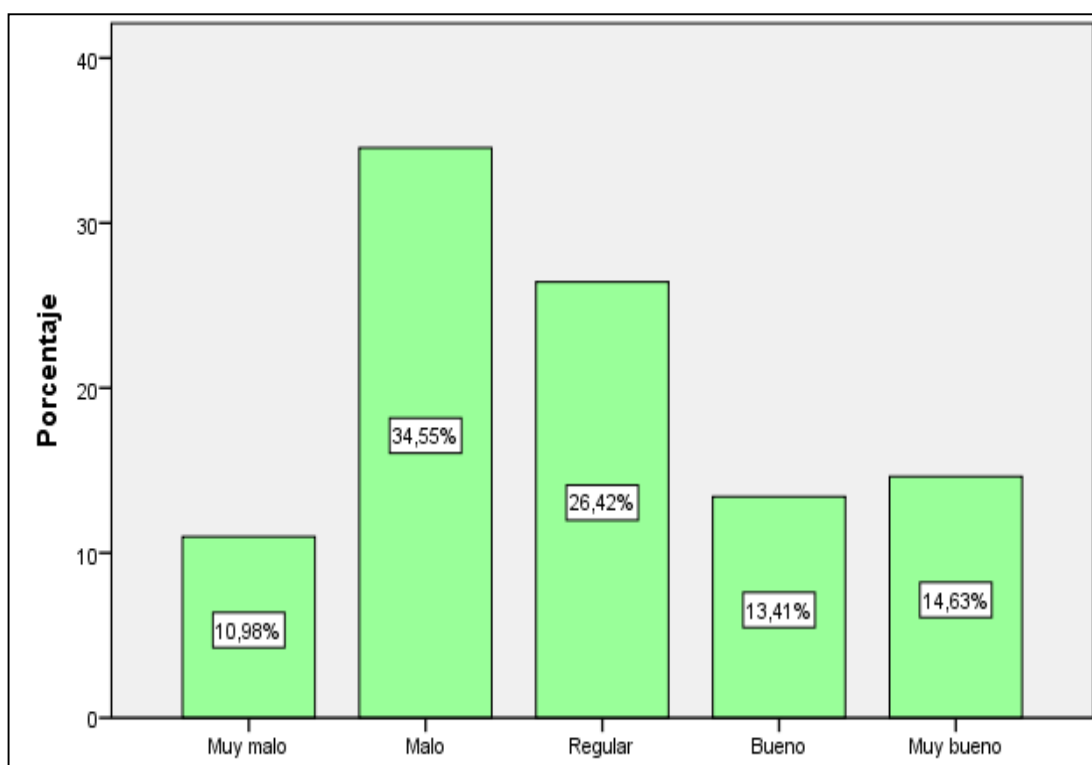


LECTURA: El 33.74% de los ciudadanos califican Regular el trato de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea hacia la comunidad, 25.61% Malo, 13.82% Muy malo, 13.41% Bueno, 13.41% Muy bueno.

Tabla 18. PREG 14 ¿Cómo califica el servicio prestado por la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia las distinciones de niveles socioeconómicos y de apariencia personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	27	11.0%
	Malo	85	34.6%
	Regular	65	26.4%
	Bueno	33	13.4%
	Muy bueno	36	14.6%
	Total	246	100.0%

Gráfico 27. PREG 14 ¿Cómo califica el servicio prestado por la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia las distinciones de niveles socioeconómicos y de apariencia personal?

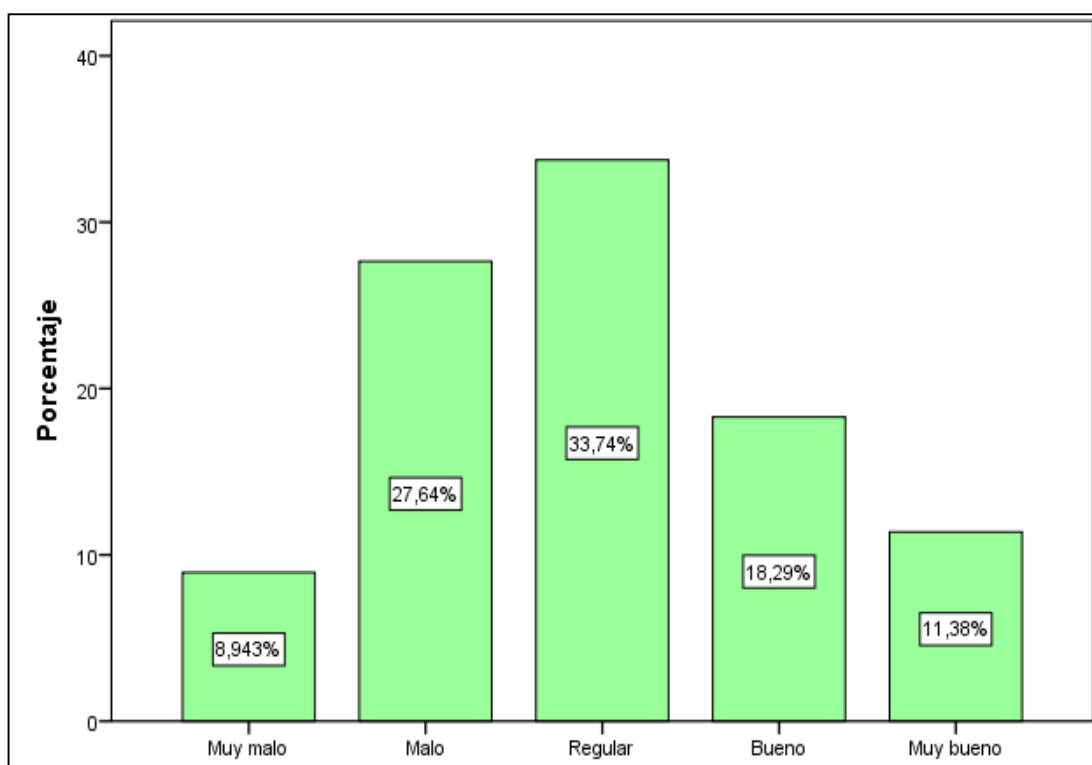


LECTURA: El 34.55% de los ciudadanos califican Malo el servicio prestado por la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia las distinciones de niveles socioeconómicos y de apariencia personal, 26.42% Regular, 14.63% Muy bueno, 13.41% Bueno, 10.98% Muy malo.

Tabla 19. PREG 15 ¿Cómo califica la amabilidad y cumplimiento del personal que labora en la
Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	22	8.9%
	Malo	68	27.6%
	Regular	83	33.7%
	Bueno	45	18.3%
	Muy bueno	28	11.4%
	Total	246	100.0%

Gráfico 28. PREG 15 ¿Cómo califica la amabilidad y cumplimiento del personal que labora en
la Municipalidad Distrital de Masisea?

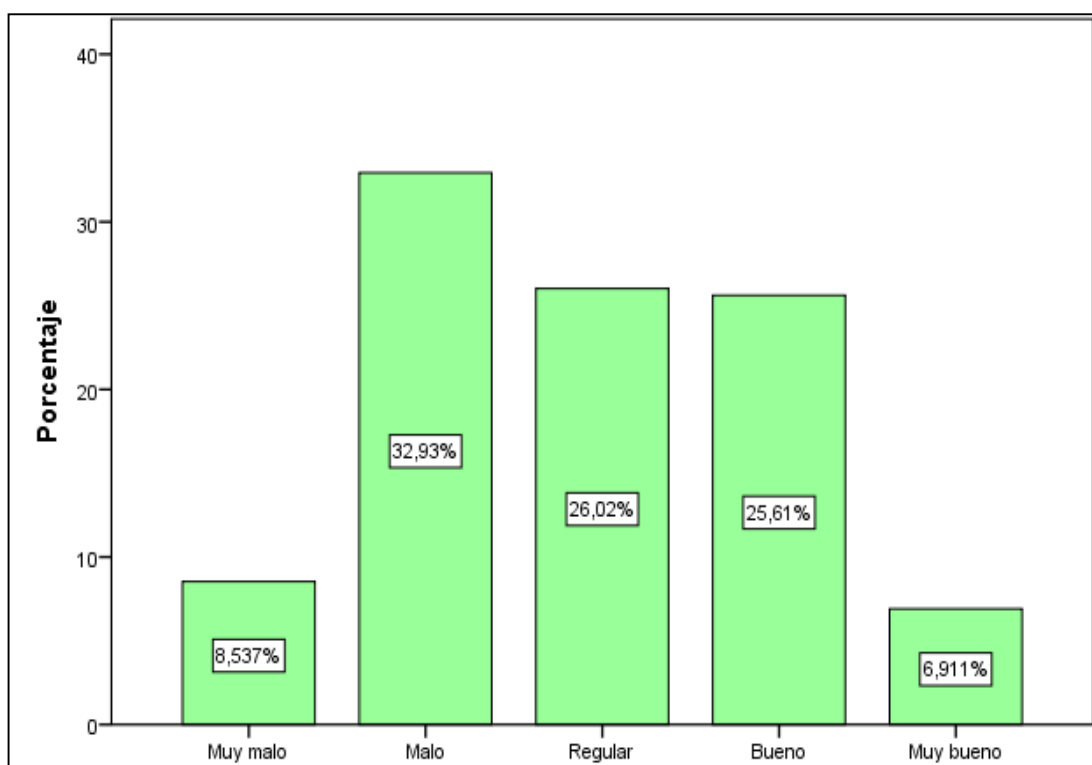


LECTURA: El 33.74% de los ciudadanos califican Regular la amabilidad y cumplimiento del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Masisea, 27.64% Malo, 18.29% Bueno, 11.38% Muy bueno, 8.943% Muy malo.

Tabla 20. PREG 16 ¿Cómo califica el servicio personalizado en la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	21	8.5%
	Malo	81	32.9%
	Regular	64	26.0%
	Bueno	63	25.6%
	Muy bueno	17	6.9%
	Total	246	100.0%

Gráfico 29. PREG 16 ¿Cómo califica el servicio personalizado en la Municipalidad Distrital de Masisea?

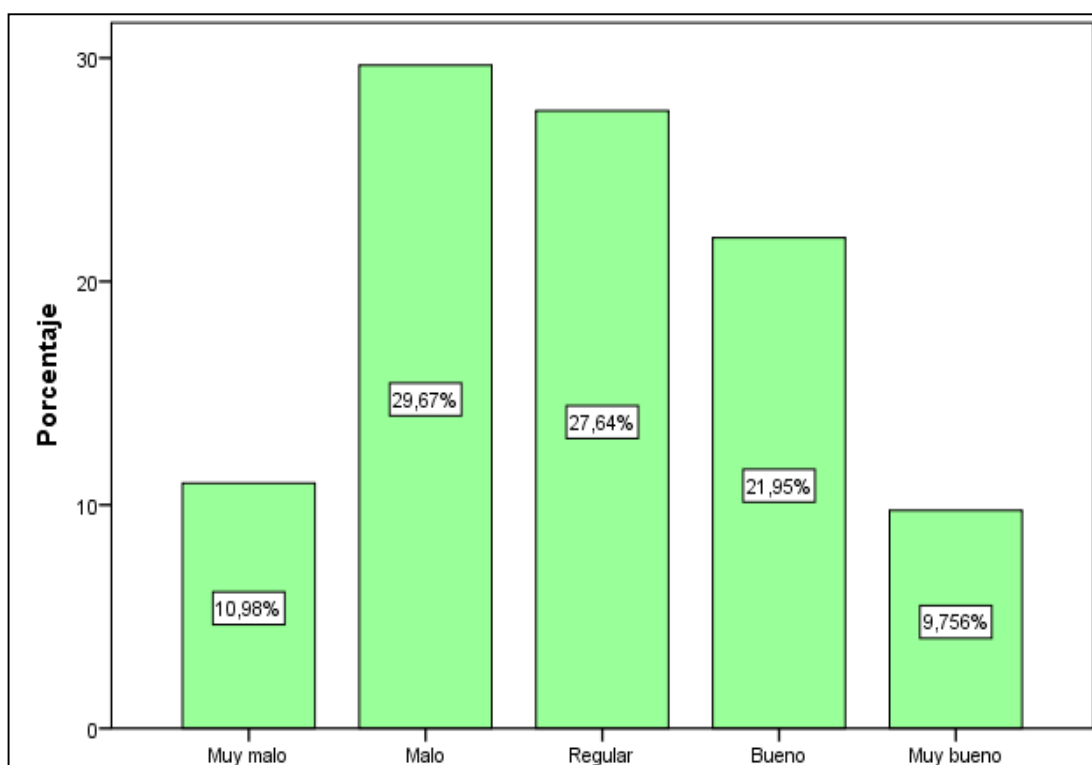


LECTURA: El 32.93% de los ciudadanos califican Malo el servicio personalizado en la Municipalidad Distrital de Masisea, 26.02% Regular, 25.61% Bueno, 8.537% Muy malo, 6.911% Mu bueno.

Tabla 21. PREG 17 ¿Cómo califica las expectativas de su persona de acuerdo a los servicios que promueve la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	27	11.0%
	Malo	73	29.7%
	Regular	68	27.6%
	Bueno	54	22.0%
	Muy bueno	24	9.8%
	Total	246	100.0%

Gráfico 30. PREG 17 ¿Cómo califica las expectativas de su persona de acuerdo a los servicios que promueve la Municipalidad Distrital de Masisea?

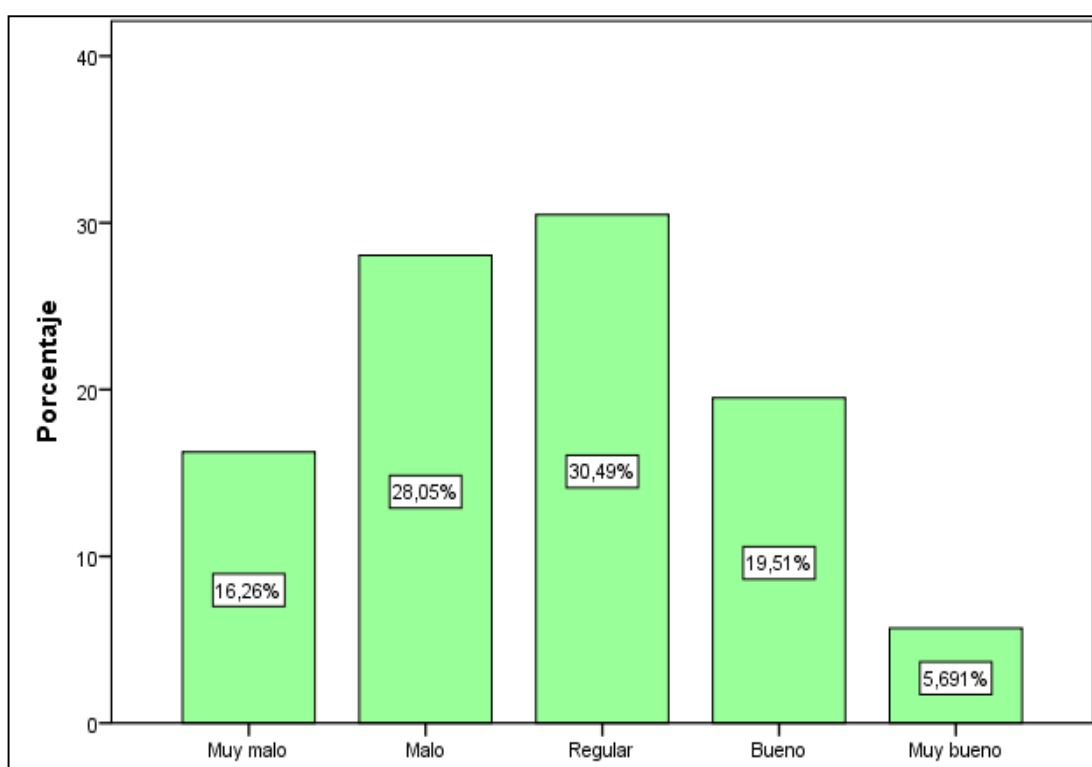


LECTURA: El 29.67% de los ciudadanos califican Malo las expectativas de su persona de acuerdo a los servicios que promueve la Municipalidad Distrital de Masisea, 27.64% Regular, 21.95% Bueno, 10.98% Muy malo, 9.756% Muy bueno.

Tabla 22. PREG 18 ¿Cómo califica los horarios establecidos por la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	40	16.3%
	Malo	69	28.0%
	Regular	75	30.5%
	Bueno	48	19.5%
	Muy bueno	14	5.7%
	Total	246	100.0%

Gráfico 31. PREG 18 ¿Cómo califica los horarios establecidos por la Municipalidad Distrital de Masisea?

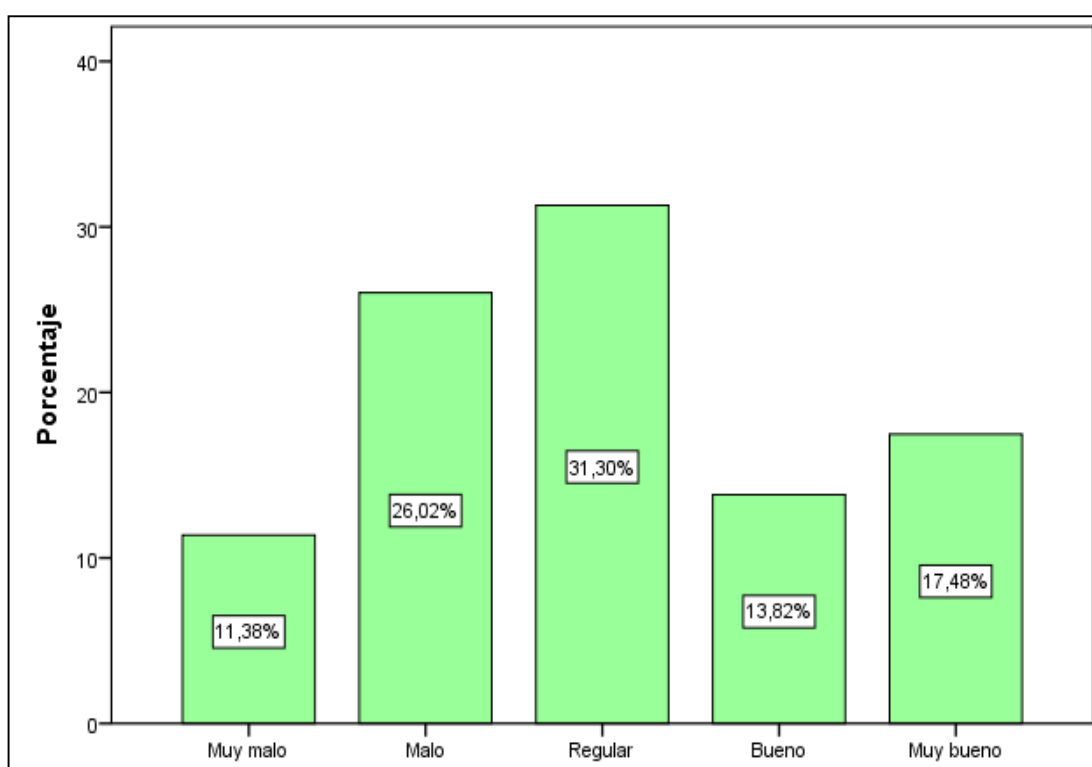


LECTURA: El 30.49% de los ciudadanos califican Regular los horarios establecidos por la Municipalidad Distrital de Masisea, 28.05% Malo, 19.51% Bueno, 16.26% Muy malo, 5.691% Muy bueno.

Tabla 23. PREG 19 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea, de acuerdo a los intereses de la comunidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	28	11.4%
	Malo	64	26.0%
	Regular	77	31.3%
	Bueno	34	13.8%
	Muy bueno	43	17.5%
	Total	246	100.0%

Gráfico 32. PREG 19 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea, de acuerdo a los intereses de la comunidad?

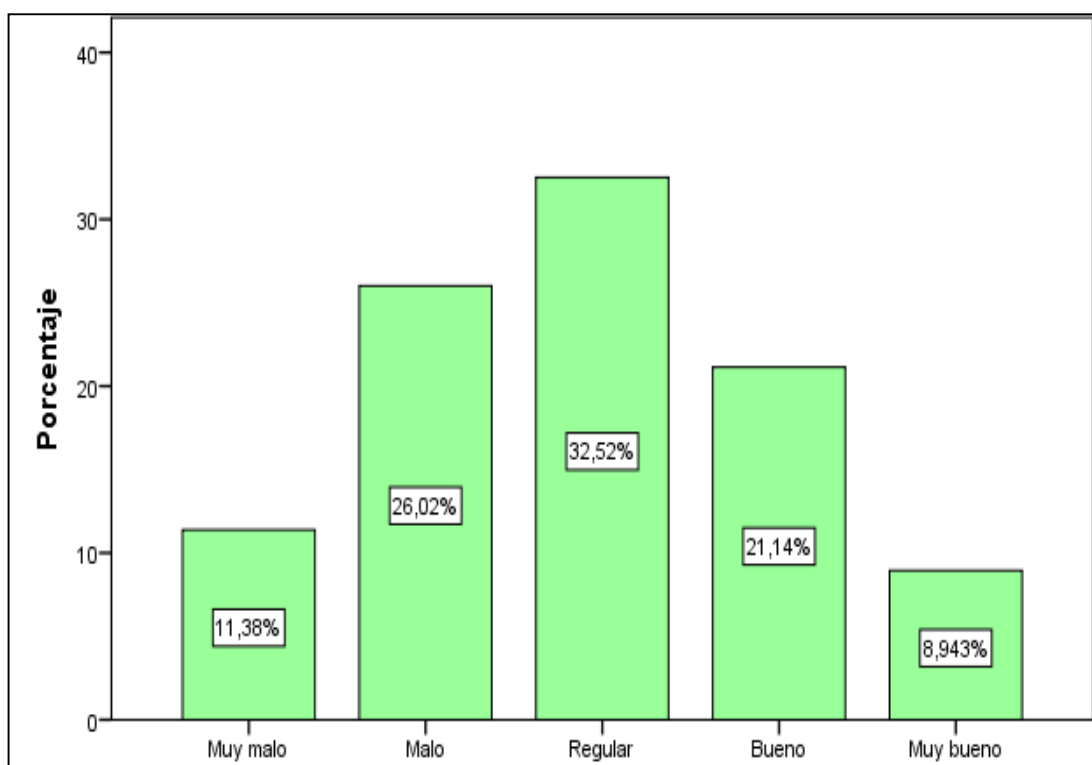


LECTURA: El 31.30% de los ciudadanos califican Regular a la Municipalidad Distrital de Masisea, de acuerdo a los intereses de la comunidad, 26.02% Malo, 17.48% Muy bueno, 13.82% Bueno, 11.38% Muy malo.

Tabla 24. PREG 20 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a potenciar estas actividades?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	28	11.4%
	Malo	64	26.0%
	Regular	80	32.5%
	Bueno	52	21.1%
	Muy bueno	22	8.9%
	Total	246	100.0%

Gráfico 33. PREG 20 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a potenciar estas actividades?

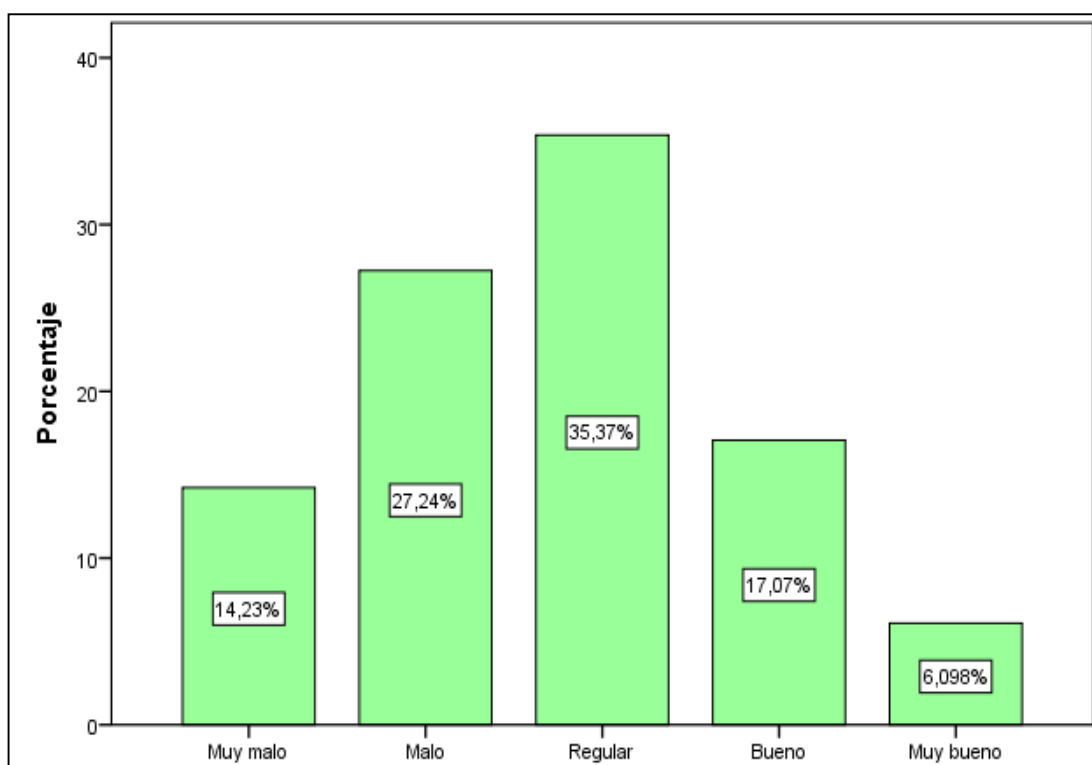


LECTURA: El 32.52% de los ciudadanos califican Regular a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a potenciar estas actividades. 26.02% Malo, 21.14% Bueno, 11.38% Muy malo, 8.943% Muy bueno.

Tabla 25. PREG 21 ¿Cómo califica el trabajo en equipo dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	35	14.2%
	Malo	67	27.2%
	Regular	87	35.4%
	Bueno	42	17.1%
	Muy bueno	15	6.1%
	Total	246	100.0%

Gráfico 34. PREG 21 ¿Cómo califica el trabajo en equipo dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?

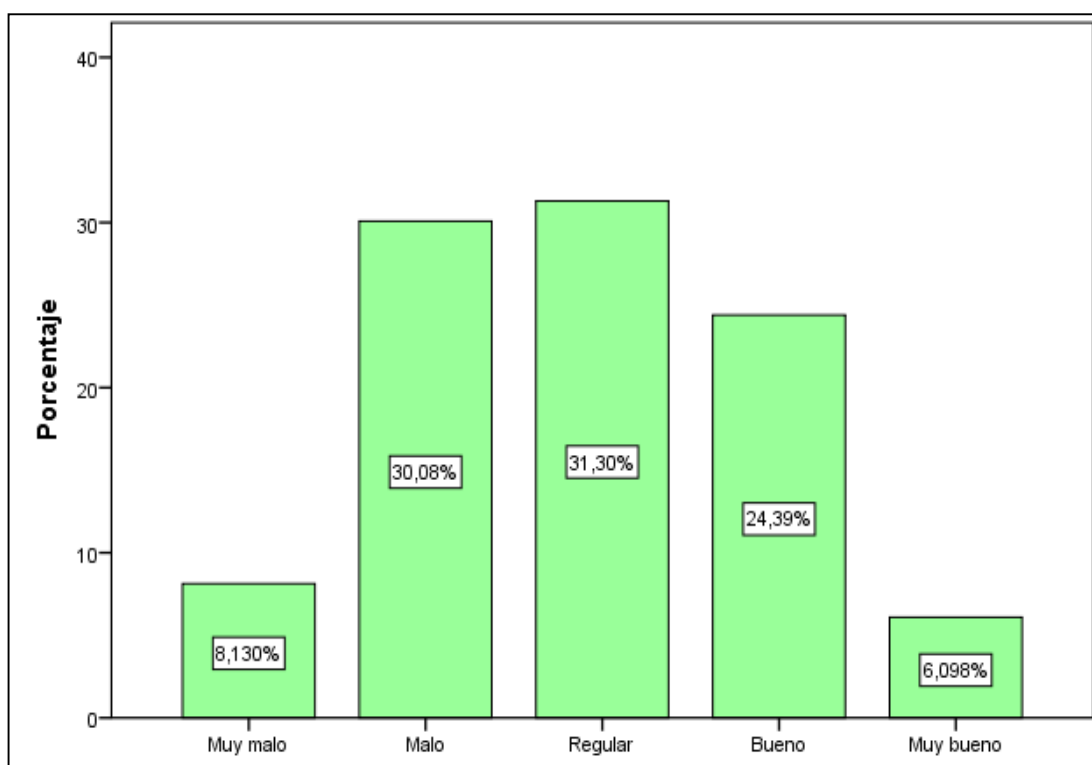


LECTURA: El 35.37% de los ciudadanos califican Regular el trabajo en equipo dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea, 27.24% Malo, 17.07% Bueno, 14.23% Muy malo, 6.098% Muy bueno.

Tabla 26. PREG 22 ¿Cómo califica la creatividad del personal dentro la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	20	8.1%
	Malo	74	30.1%
	Regular	77	31.3%
	Bueno	60	24.4%
	Muy bueno	15	6.1%
	Total	246	100.0%

Gráfico 35. PREG 22 ¿Cómo califica la creatividad del personal dentro la Municipalidad Distrital de Masisea?

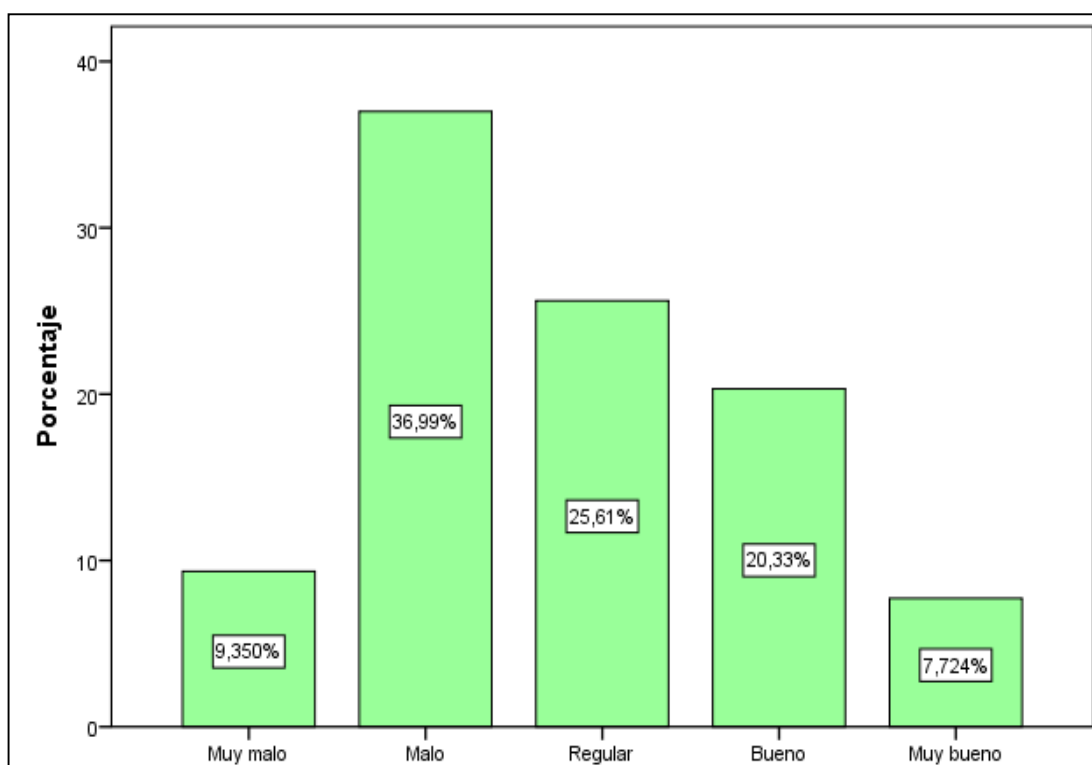


LECTURA: El 31.30% de los ciudadanos califican Regular la creatividad del personal dentro la Municipalidad Distrital de Masisea, 30.08% Malo, 24.39% Bueno, 8.130% Muy malo, 6.098% Muy bueno.

Tabla 27. PREG 23 ¿Cómo califica el compromiso del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	23	9.3%
	Malo	91	37.0%
	Regular	63	25.6%
	Bueno	50	20.3%
	Muy bueno	19	7.7%
	Total	246	100.0%

Gráfico 36. PREG 23 ¿Cómo califica el compromiso del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?

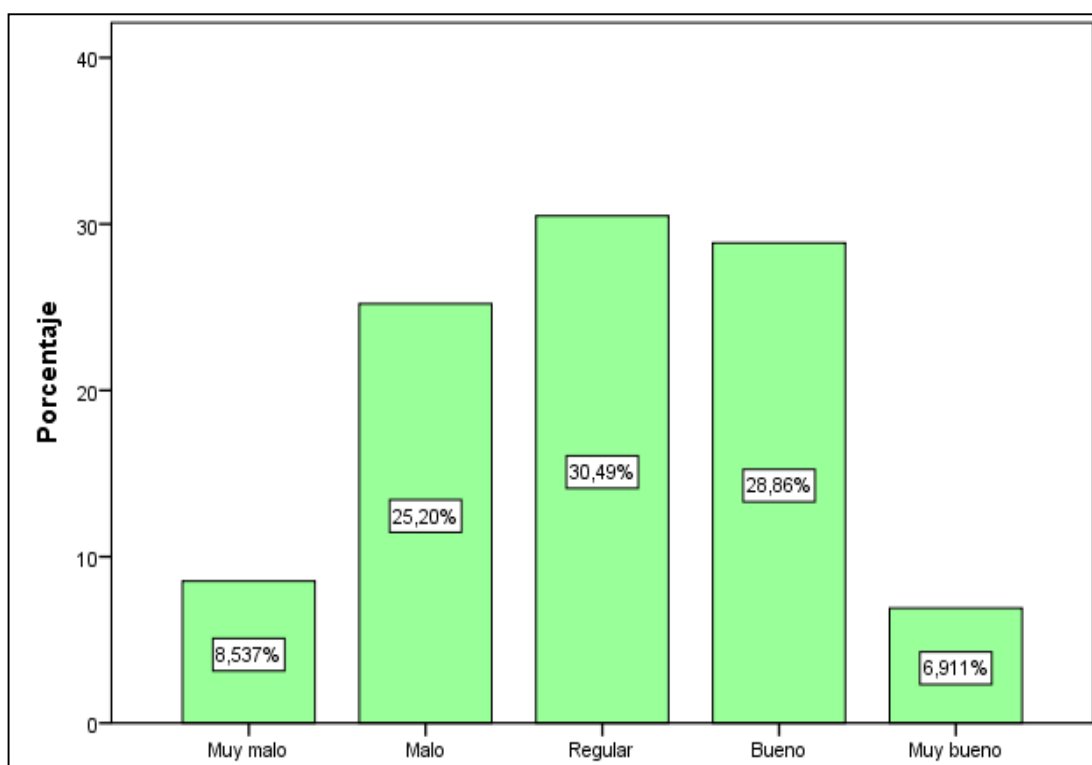


LECTURA: El 36.99% de los ciudadanos califican Malo el compromiso del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea, 25.61% Regular, 20.33% Bueno, 9.350% Muy malo, 7.724% Muy bueno

Tabla 28. PREG 24 ¿Cómo califica la importancia que da Municipalidad Distrital de Masisea a la formación académica de su personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	21	8.5%
	Malo	62	25.2%
	Regular	75	30.5%
	Bueno	71	28.9%
	Muy bueno	17	6.9%
	Total	246	100.0%

Gráfico 37. PREG 24 ¿Cómo califica la importancia que da Municipalidad Distrital de Masisea a la formación académica de su personal?

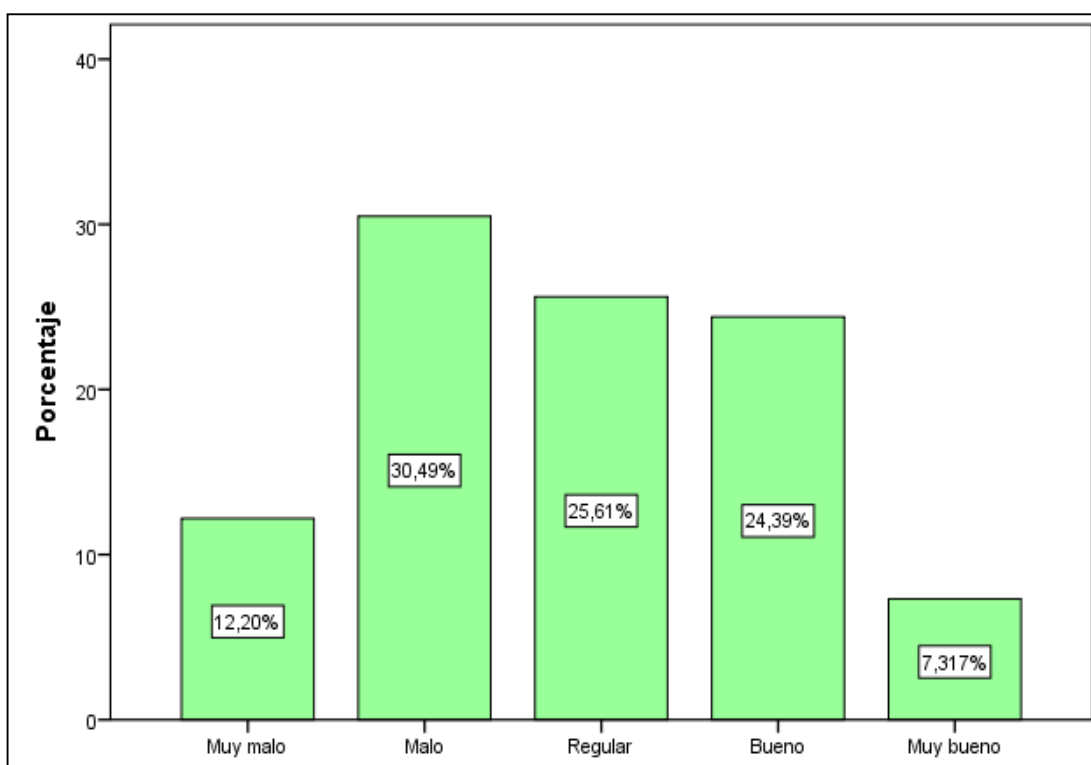


LECTURA: El 30.49% de los ciudadanos califican Regular la importancia que da Municipalidad Distrital de Masisea a la formación académica de su personal, 28.86% Bueno, 25.20% Malo, 8.537% Muy malo, 6.911% Muy bueno.

Tabla 29. PREG 25 ¿Cómo califica la capacitación continua del personal de la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	30	12.2%
	Malo	75	30.5%
	Regular	63	25.6%
	Bueno	60	24.4%
	Muy bueno	18	7.3%
	Total	246	100.0%

Gráfico 38. PREG 25 ¿Cómo califica la capacitación continua del personal de la Municipalidad Distrital de Masisea?

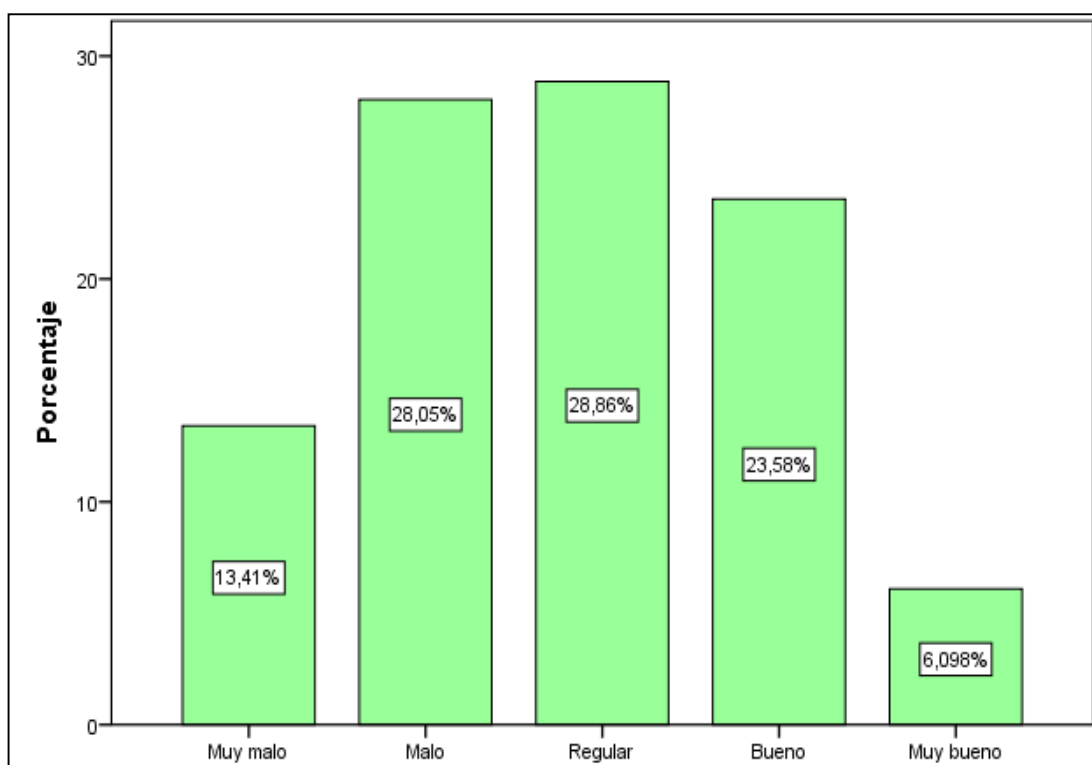


LECTURA: El 30.49% de los ciudadanos califican Malo la capacitación continua del personal de la Municipalidad Distrital de Masisea, 25.61% Regular, 24.39% Bueno, 12.20% Muy malo, 7.317% Muy bueno.

Tabla 30. PREG 26 ¿Cómo califica los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación del personal para la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	33	13.4%
	Malo	69	28.0%
	Regular	71	28.9%
	Bueno	58	23.6%
	Muy bueno	15	6.1%
	Total	246	100.0%

Gráfico 39. PREG 26 ¿Cómo califica los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación del personal para la Municipalidad Distrital de Masisea?

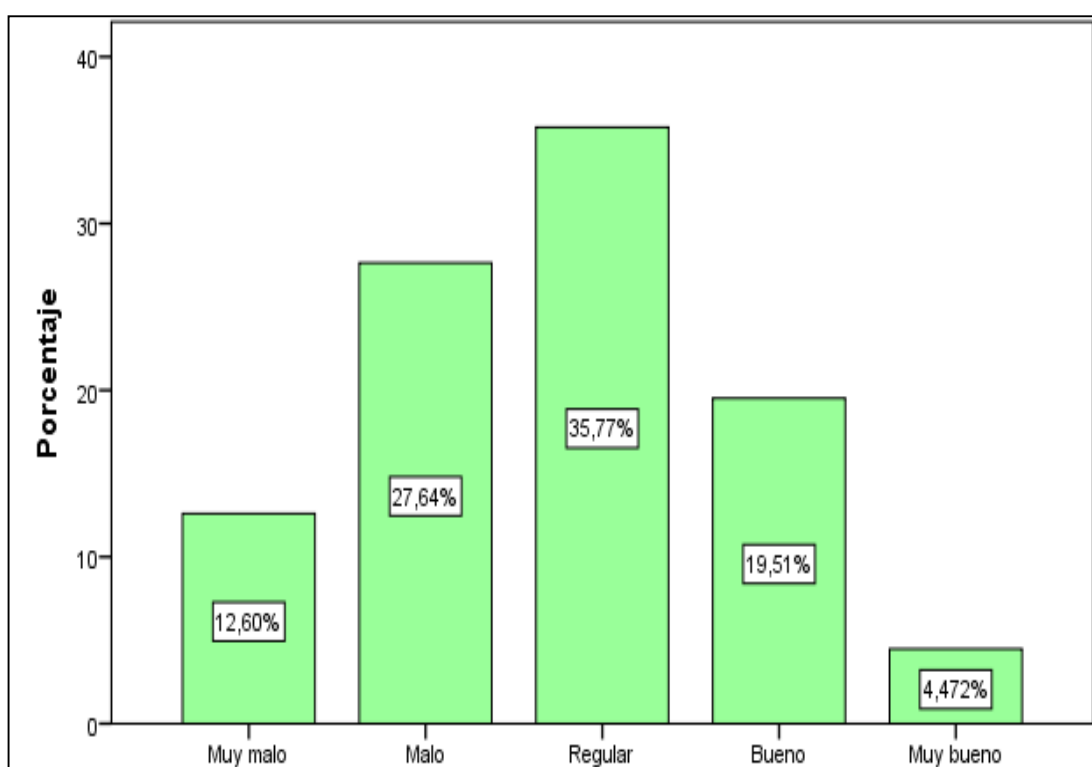


LECTURA: El 28.86% de los ciudadanos califican Regular los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación del personal para la Municipalidad Distrital de Masisea, 28.05% Malo, 23.58% Bueno, 13.41% Muy malo, 6.098% Muy bueno.

Tabla 31. PREG 27 ¿Cómo califica la importancia que da la Municipalidad Distrital de Masisea al capital estructural?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	31	12.6%
	Malo	68	27.6%
	Regular	88	35.8%
	Bueno	48	19.5%
	Muy bueno	11	4.5%
	Total	246	100.0%

Gráfico 40. PREG 27 ¿Cómo califica la importancia que da la Municipalidad Distrital de Masisea al capital estructural?

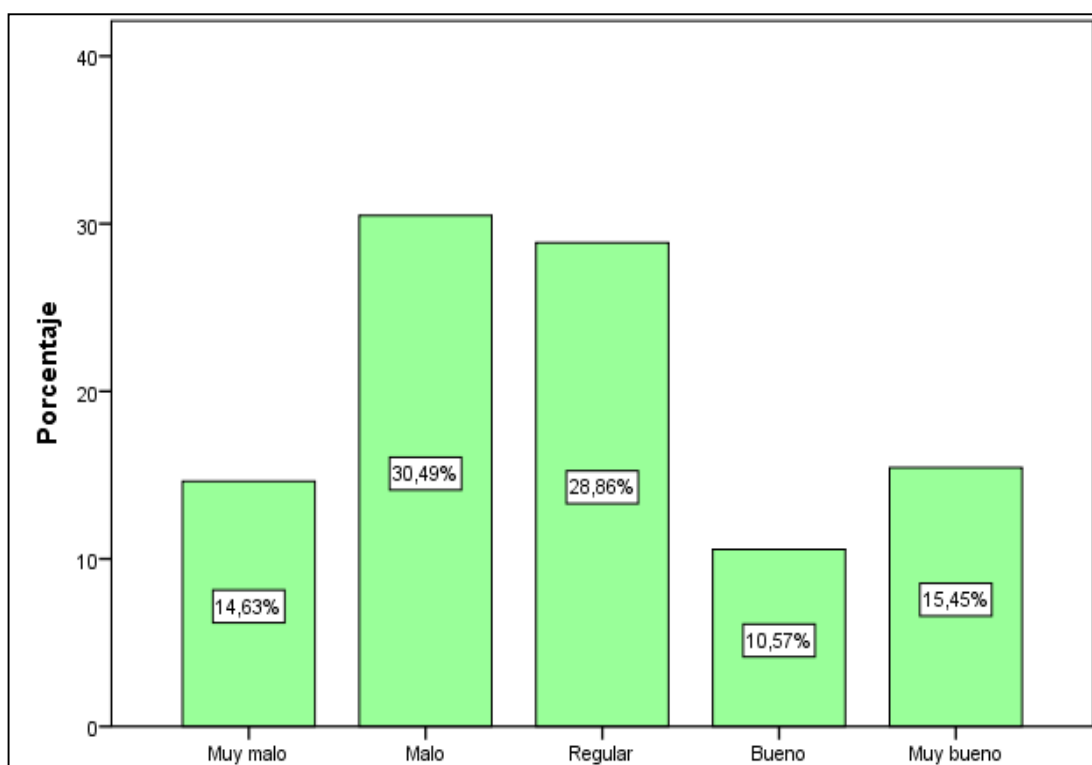


LECTURA: El 35.77% de los ciudadanos califican Regular la importancia que da la Municipalidad Distrital de Masisea al capital estructural, 27.64% Malo, 19.51% Bueno, 12.60% Muy malo, 4.472% Muy bueno.

Tabla 32. PREG 28 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a sus certificaciones nacionales y regionales que obtiene?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	36	14.6%
	Malo	75	30.5%
	Regular	71	28.9%
	Bueno	26	10.6%
	Muy bueno	38	15.4%
	Total	246	100.0%

Gráfico 41. PREG 28 ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a sus certificaciones nacionales y regionales que obtiene?

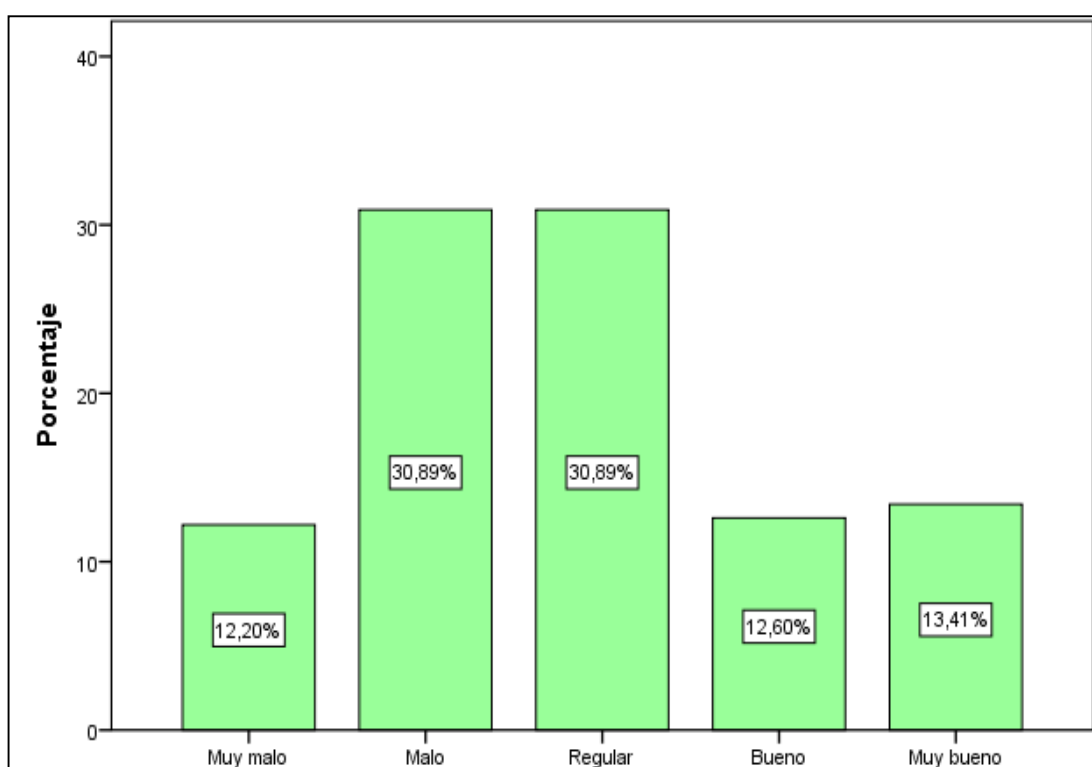


LECTURA: El 30.49% de los ciudadanos califican Malo a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a sus certificaciones nacionales y regionales que obtiene, 28.86% Regular, 15.45% Muy bueno, 14.63% Muy malo, 10.57% Bueno.

Tabla 33. PREG 29 ¿Cómo califica la constante búsqueda de solución de problemas y mejora en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	30	12.2%
	Malo	76	30.9%
	Regular	76	30.9%
	Bueno	31	12.6%
	Muy bueno	33	13.4%
	Total	246	100.0%

Gráfico 42. PREG 29 ¿Cómo califica la constante búsqueda de solución de problemas y mejora en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea?

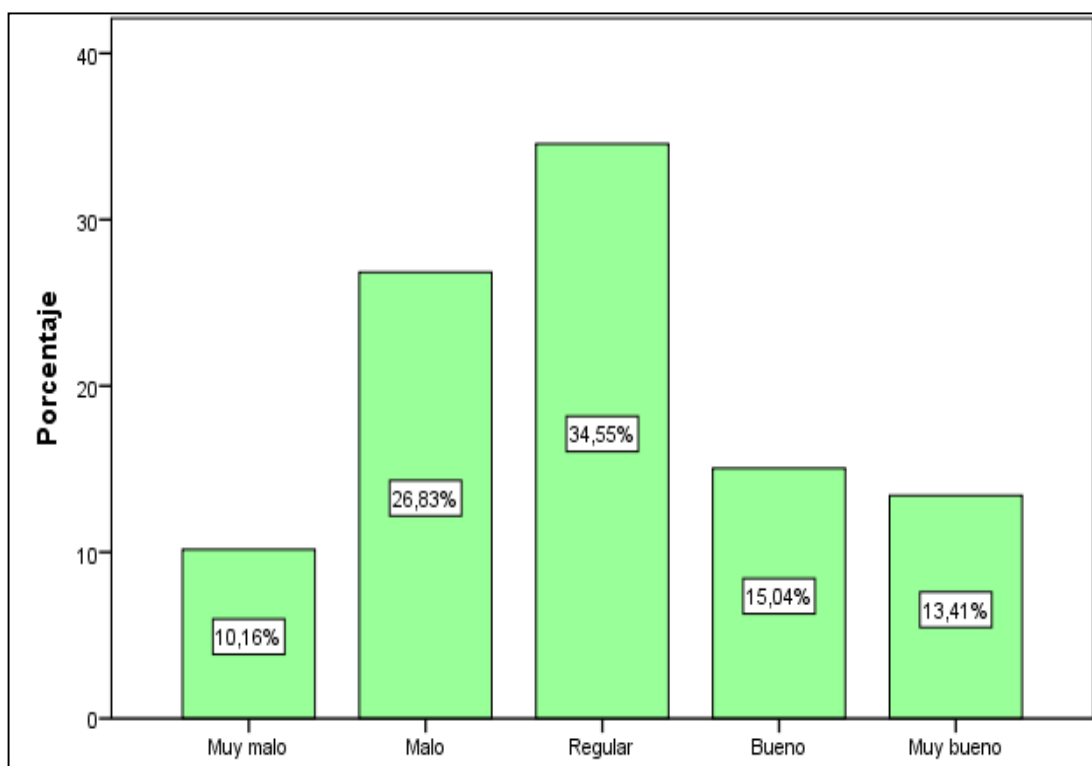


LECTURA: El 30.89% de los ciudadanos califican Malo la constante búsqueda de solución de problemas y mejora en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea, 30.89% Regular, 13.41% Muy bueno, 12.60% Bueno, 12.20% Muy malo.

Tabla 34. PREG 30 ¿Cómo califica el empleo de tecnología orientada a facilitar las operaciones y mantener informado a la comunidad perteneciente a la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	25	10.2%
	Malo	66	26.8%
	Regular	85	34.6%
	Bueno	37	15.0%
	Muy bueno	33	13.4%
	Total	246	100.0%

Gráfico 43. PREG 30 ¿Cómo califica el empleo de tecnología orientada a facilitar las operaciones y mantener informado a la comunidad perteneciente a la Municipalidad Distrital de Masisea?

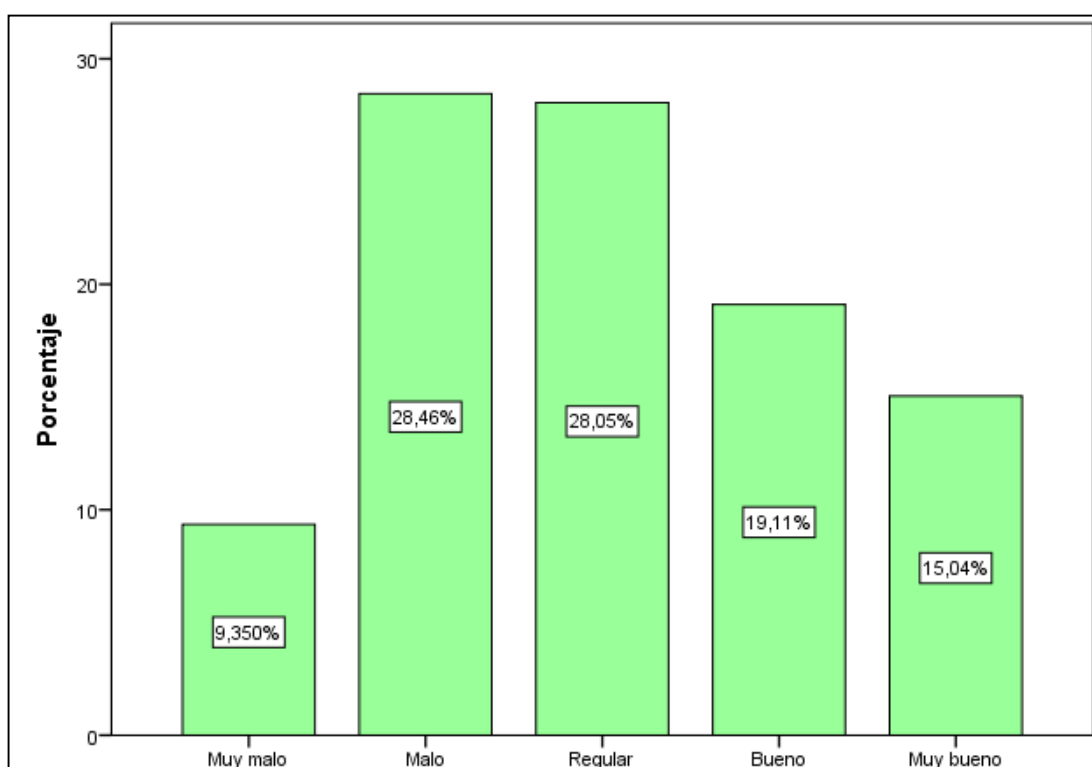


LECTURA: El 34.55% de los ciudadanos califican Regular el empleo de tecnología orientada a facilitar las operaciones y mantener informado a la comunidad perteneciente a la Municipalidad Distrital de Masisea, 26.83% Malo, 15.04% Bueno, 13.41% Muy bueno, 10.16% Muy malo.

Tabla 35. PREG 31 ¿Cómo califica el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	23	9.3%
	Malo	70	28.5%
	Regular	69	28.0%
	Bueno	47	19.1%
	Muy bueno	37	15.0%
	Total	246	100.0%

Gráfico 44. PREG 31 ¿Cómo califica el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Masisea?

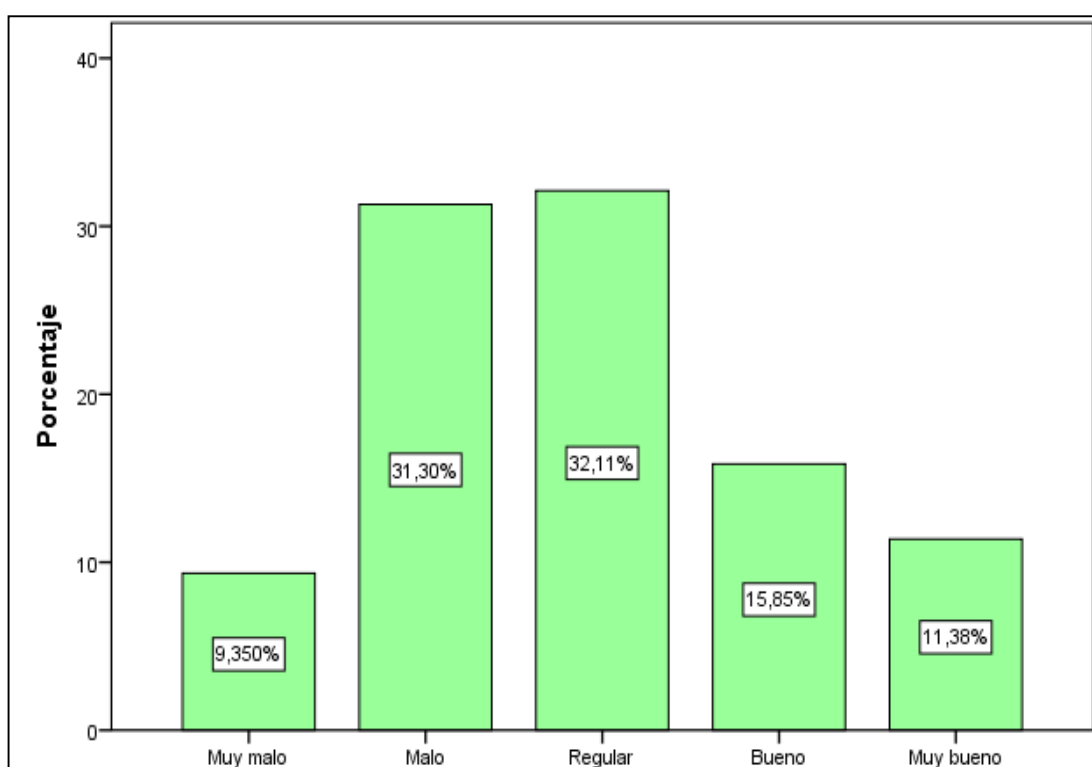


LECTURA: El 28.46% de los ciudadanos califican Malo el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Masisea, 28.05% Regular, 19.11% Bueno, 15.04% Muy bueno, 9.350% Muy malo.

Tabla 36. PREG 32 ¿Cómo califica los sistemas de comunicación del personal que fomenta la
Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	23	9.3%
	Malo	77	31.3%
	Regular	79	32.1%
	Bueno	39	15.9%
	Muy bueno	28	11.4%
	Total	246	100.0%

Gráfico 45. PREG 32 ¿Cómo califica los sistemas de comunicación del personal que fomenta la
Municipalidad Distrital de Masisea?

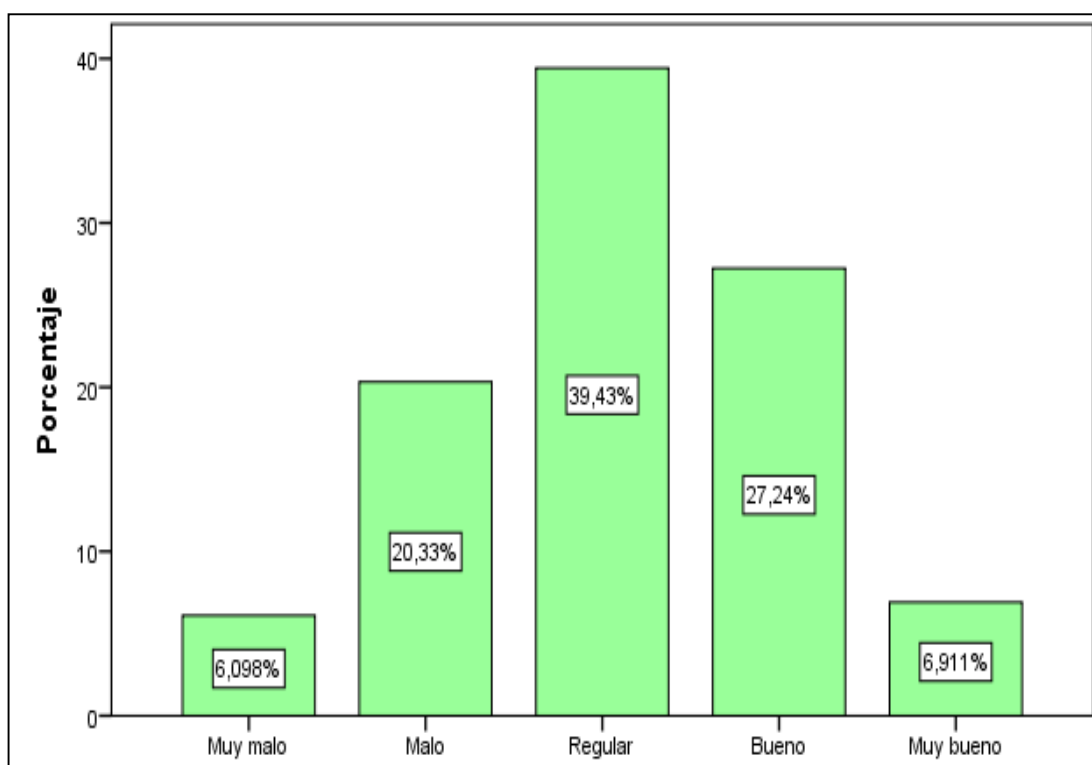


LECTURA: El 32.11% de los ciudadanos califican Regular los sistemas de comunicación del personal que fomenta la Municipalidad Distrital de Masisea, 31.30% Malo, 15.85% Bueno, 11.38% Muy bueno, 9.350% Muy malo.

Tabla 37. PREG 33 ¿Cómo califica la preocupación de la Municipalidad Distrital de Masisea por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficacia en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	15	6.1%
	Malo	50	20.3%
	Regular	97	39.4%
	Bueno	67	27.2%
	Muy bueno	17	6.9%
	Total	246	100.0%

Gráfico 46. PREG 33 ¿Cómo califica la preocupación de la Municipalidad Distrital de Masisea por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficacia en el trabajo?

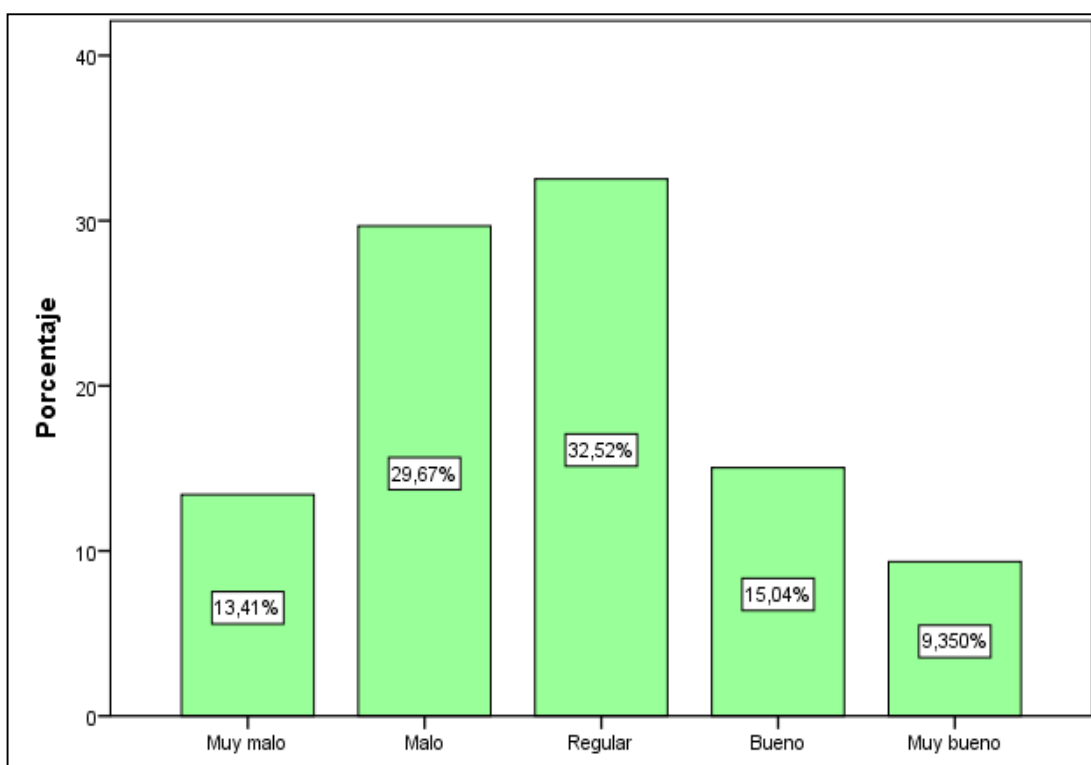


LECTURA: El 39.43% de los ciudadanos califican Regular la preocupación de la Municipalidad Distrital de Masisea por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficacia en el trabajo, 27.24% Bueno, 20.33% Malo, 6.911% Muy bueno, 6.098% Muy malo.

Tabla 38. PREG 34 ¿Cómo califica los mecanismos para recolectar opinión de la comunidad acerca del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	33	13.4%
	Malo	73	29.7%
	Regular	80	32.5%
	Bueno	37	15.0%
	Muy bueno	23	9.3%
	Total	246	100.0%

Gráfico 47. PREG 34 ¿Cómo califica los mecanismos para recolectar opinión de la comunidad acerca del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?

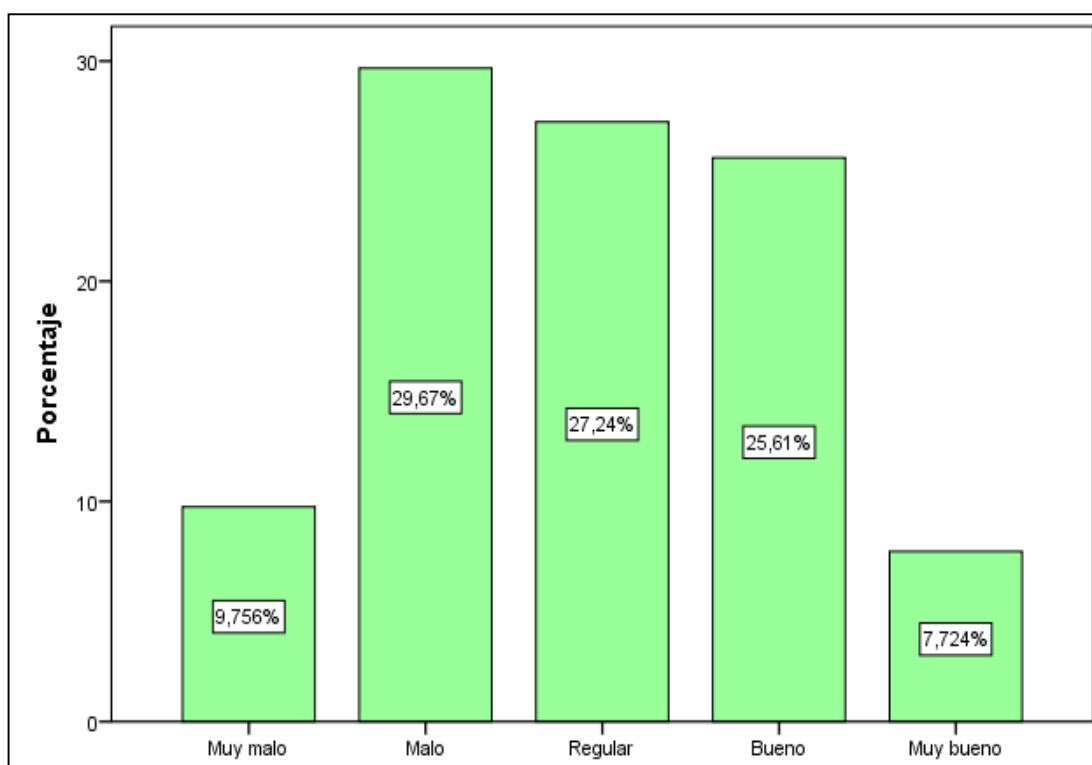


LECTURA: El 32.52% de los ciudadanos califican Regular los mecanismos para recolectar opinión de la comunidad acerca del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea, 29.67% Malo, 15.04% Bueno, 13.41% Muy malo, 9.350% Muy bueno.

Tabla 39. PREG 35 ¿Cómo califica las relaciones de los proveedores con la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	24	9.8%
	Malo	73	29.7%
	Regular	67	27.2%
	Bueno	63	25.6%
	Muy bueno	19	7.7%
	Total	246	100.0%

Gráfico 48. PREG 35 ¿Cómo califica las relaciones de los proveedores con la Municipalidad Distrital de Masisea?

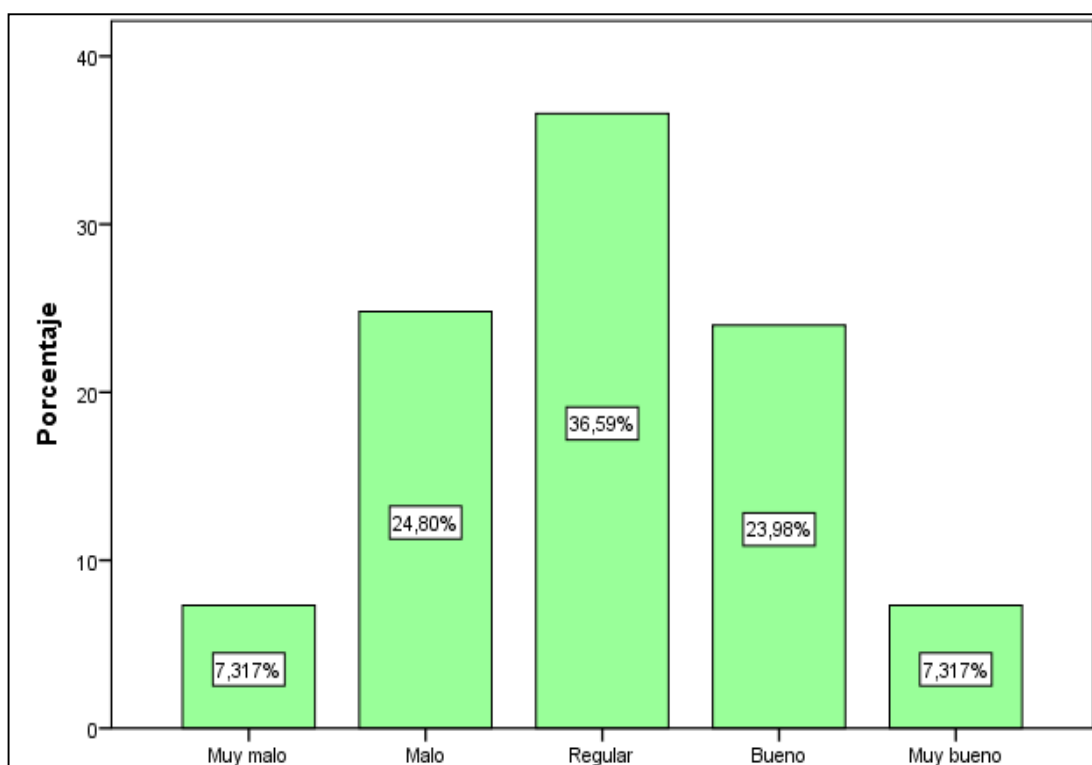


LECTURA: El 29.67% de los ciudadanos califican Malo las relaciones de los proveedores con la Municipalidad Distrital de Masisea, 27.24% regular, 25.61% Bueno, 9.756% Muy malo, 7.724% Muy bueno.

Tabla 40. PREG 36 ¿Cómo califica la amplia gama de proveedores que cuenta la Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	18	7.3%
	Malo	61	24.8%
	Regular	90	36.6%
	Bueno	59	24.0%
	Muy bueno	18	7.3%
	Total	246	100.0%

Gráfico 49. PREG 36 ¿Cómo califica la amplia gama de proveedores que cuenta la Municipalidad Distrital de Masisea?

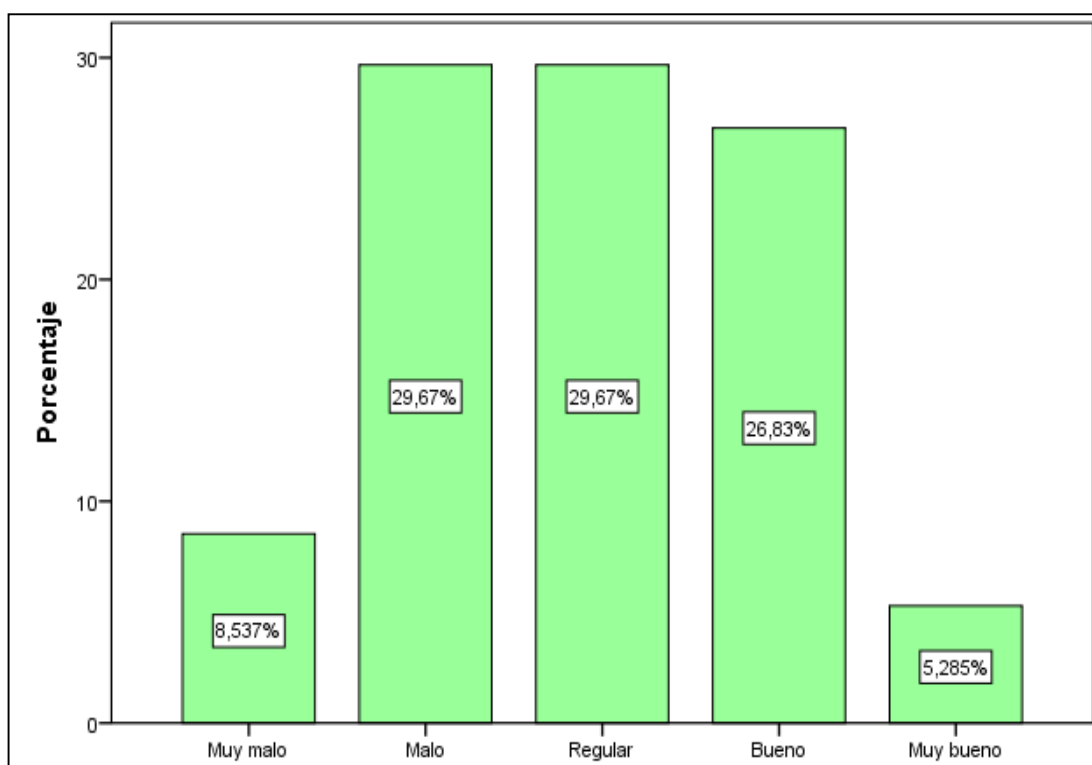


LECTURA: El 36.59% de los ciudadanos califican Regular la amplia gama de proveedores que cuenta la Municipalidad Distrital de Masisea, 24.80% Malo, 23.98% Bueno, 7.317% Muy malo, 7.317% Muy bueno.

Tabla 41. PREG 37 ¿Cómo califica el sentido de permanencia del personal hacia la
Municipalidad Distrital de Masisea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	21	8.5%
	Malo	73	29.7%
	Regular	73	29.7%
	Bueno	66	26.8%
	Muy bueno	13	5.3%
	Total	246	100.0%

Gráfico 50. PREG 37 ¿Cómo califica el sentido de permanencia del personal hacia la
Municipalidad Distrital de Masisea?



LECTURA: El 29.67% de los ciudadanos califican Malo el sentido de permanencia del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea, 29.67% Regular, 26.86% Bueno, 8.537% Muy malo, 5.285% Muy bueno.

4.2. Prueba de hipótesis

a) Supuestos de la prueba de hipótesis

1. Los datos muestrales seleccionamos de manera **PROBABILÍSTICA**, a una muestra de 246 personas pertenecientes al distrito de Masisea.
2. La hipótesis nula H_0 es la negación de la relación existente entre la variable 1 y la variable 2, y la hipótesis H_a es la afirmación correspondiente.
3. Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
4. Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a .

A fin de determinar si las variables en su estudio tienen algún tipo de relación, asociación, se procedió a determinar:

Tabla 42. Estadísticos descriptivos para una muestra

N°	Preguntas	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
PREG 01	¿Cómo califica el material publicitario de la Municipalidad Distrital de Masisea, te brinda información oportuna y necesaria?	2,91	1,051	,067
PREG 02	¿Cómo califica la comodidad y limpieza que te brindan las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Masisea?	3,09	1,139	,073
PREG 03	¿Cómo califica al personal de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Masisea?	3,11	1,090	,070
PREG 04	¿Cómo califica la información (clara) y precios (tasas e impuestos) de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,80	1,052	,067
PREG 05	¿Cómo califica los contratos (son claros), y el usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea lo comprende?	2,93	1,119	,071
PREG 06	¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,95	1,089	,069
PREG 07	¿Cómo califica las propuestas de la Municipalidad Distrital de Masisea se adecuan a la necesidad de la comunidad?	3,07	1,006	,064
PREG 08	¿Cómo califica a la página web de la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia a la contratación de los servicios?	2,92	1,106	,070
PREG 09	¿Cómo califica el servicio contratado por la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia al tiempo acordado de ejecución?	2,89	1,096	,070
PREG 10	¿Cómo califica la asistencia de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea cuando se tiene alguna duda?	2,88	1,009	,064
PREG 11	¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a servir a la comunidad?	2,90	1,215	,077
PREG 12	¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a que siempre está identificado?	2,91	1,182	,075
PREG 13	¿Cómo califica el trato de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea hacia la comunidad?	2,87	1,212	,077
PREG 14	¿Cómo califica el servicio prestado por la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia las distinciones de niveles socioeconómicos y de apariencia personal?	2,86	1,221	,078
PREG 15	¿Cómo califica la amabilidad y cumplimiento del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,96	1,129	,072
PREG 16	¿Cómo califica el servicio personalizado en la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,89	1,094	,070
PREG 17	¿Cómo califica las expectativas de su persona de acuerdo a los servicios que promueve la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,90	1,158	,074
PREG 18	¿Cómo califica los horarios establecidos por la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,70	1,127	,072
PREG 19	¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea, de acuerdo a los intereses de la comunidad?	3,00	1,249	,080
PREG 20	El capital humano son todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos. ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a potenciar estas actividades?	2,90	1,131	,072
PREG 21	¿Cómo califica el trabajo en equipo dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,74	1,091	,070
PREG 22	¿Cómo califica la creatividad del personal dentro la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,90	1,053	,067
PREG 23	¿Cómo califica el compromiso del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,80	1,105	,070
PREG 24	¿Cómo califica la importancia que da Municipalidad Distrital de Masisea a la formación académica de su personal?	3,00	1,079	,069
PREG 25	¿Cómo califica la capacitación continua del personal de la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,84	1,144	,073

PREG 26	¿Cómo califica los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación del personal para la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,81	1,125	,072
PREG 27	El capital estructural está integrado por la comunidad y proveedores mismos que forman parte de las relaciones que mantiene la Municipalidad Distrital de Masisea. ¿Cómo califica la importancia que da la Municipalidad Distrital de Masisea al capital estructural?	2,76	1,049	,067
PREG 28	¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a sus certificaciones nacionales y regionales que obtiene?	2,82	1,260	,080
PREG 29	¿Cómo califica la constante búsqueda de solución de problemas y mejora en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,84	1,200	,077
PREG 30	¿Cómo califica el empleo de tecnología orientada a facilitar las operaciones y mantener informado a la comunidad perteneciente a la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,95	1,168	,074
PREG 31	¿Cómo califica el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Masisea?	3,02	1,207	,077
PREG 32	¿Cómo califica los sistemas de comunicación del personal que fomenta la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,89	1,137	,073
PREG 33	El capital estructural incluye factores como calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes de la institución, base de datos, conceptos, organizacionales y documentación. ¿Cómo califica la preocupación de la Municipalidad Distrital de Masisea por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficacia en el trabajo?	3,09	,996	,064
PREG 34	¿Cómo califica los mecanismos para recolectar opinión de la comunidad acerca del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,77	1,145	,073
PREG 35	¿Cómo califica las relaciones de los proveedores con la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,92	1,118	,071
PREG 36	¿Cómo califica la amplia gama de proveedores que cuenta la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,99	1,038	,066
PREG 37	¿Cómo califica el sentido de permanencia del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	2,91	1,055	,067

En la tabla, nos muestra una desviación típica homogénea, que permite inducir un equilibrio significativo, entre las alternativas a nivel de la muestra.

Tabla 43. Prueba T, para una muestra única

N°	Preguntas	Valor de prueba = 0					
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inf	Sup
PREG 01	¿Cómo califica el material publicitario de la Municipalidad Distrital de Masisea, te brinda información oportuna y necesaria?	43,36	245	,000	2,907	2,77	3,04
PREG 02	¿Cómo califica la comodidad y limpieza que te brindan las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Masisea?	42,53	245	,000	3,089	2,95	3,23
PREG 03	¿Cómo califica al personal de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Masisea?	44,68	245	,000	3,106	2,97	3,24
PREG 04	¿Cómo califica la información (clara) y precios (tasas e impuestos) de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	41,75	245	,000	2,801	2,67	2,93
PREG 05	¿Cómo califica los contratos (son claros), y el usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea lo comprende?	41,13	245	,000	2,935	2,79	3,08
PREG 06	¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	42,46	245	,000	2,947	2,81	3,08
PREG 07	¿Cómo califica las propuestas de la Municipalidad Distrital de Masisea se adecuan a la necesidad de la comunidad?	47,86	245	,000	3,069	2,94	3,20
PREG 08	¿Cómo califica a la página web de la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia a la contratación de los servicios?	41,46	245	,000	2,923	2,78	3,06
PREG 09	¿Cómo califica el servicio contratado por la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia al tiempo acordado de ejecución?	41,38	245	,000	2,890	2,75	3,03
PREG 10	¿Cómo califica la asistencia de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea cuando se tiene alguna duda?	44,79	245	,000	2,882	2,76	3,01
PREG 11	¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a servir a la comunidad?	37,47	245	,000	2,902	2,75	3,06
PREG 12	¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a que siempre está identificado?	38,64	245	,000	2,911	2,76	3,06
PREG 13	¿Cómo califica el trato de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea hacia la comunidad?	37,14	245	,000	2,870	2,72	3,02
PREG 14	¿Cómo califica el servicio prestado por la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia las distinciones de niveles socioeconómicos y de apariencia personal?	36,76	245	,000	2,862	2,71	3,02
PREG 15	¿Cómo califica la amabilidad y cumplimiento del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Masisea?	41,04	245	,000	2,955	2,81	3,10
PREG 16	¿Cómo califica el servicio personalizado en la Municipalidad Distrital de Masisea?	41,49	245	,000	2,894	2,76	3,03

N°	Preguntas	Valor de prueba = 0					
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inf	Sup
PREG 17	¿Cómo califica las expectativas de su persona de acuerdo a los servicios que promueve la Municipalidad Distrital de Masisea?	39,26	245	,000	2,898	2,75	3,04
PREG 18	¿Cómo califica los horarios establecidos por la Municipalidad Distrital de Masisea?	37,61	245	,000	2,703	2,56	2,84
PREG 19	¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea, de acuerdo a los intereses de la comunidad?	37,68	245	,000	3,000	2,84	3,16
PREG 20	El capital humano son todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos. ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a potenciar estas actividades?	40,23	245	,000	2,902	2,76	3,04
PREG 21	¿Cómo califica el trabajo en equipo dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	39,32	245	,000	2,736	2,60	2,87
PREG 22	¿Cómo califica la creatividad del personal dentro la Municipalidad Distrital de Masisea?	43,23	245	,000	2,902	2,77	3,03
PREG 23	¿Cómo califica el compromiso del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	39,75	245	,000	2,801	2,66	2,94
PREG 24	¿Cómo califica la importancia que da Municipalidad Distrital de Masisea a la formación académica de su personal?	43,69	245	,000	3,004	2,87	3,14
PREG 25	¿Cómo califica la capacitación continua del personal de la Municipalidad Distrital de Masisea?	38,95	245	,000	2,841	2,70	2,99
PREG 26	¿Cómo califica los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación del personal para la Municipalidad Distrital de Masisea?	39,17	245	,000	2,809	2,67	2,95
PREG 27	El capital estructural está integrado por la comunidad y proveedores mismos que forman parte de las relaciones que mantiene la Municipalidad Distrital de Masisea. ¿Cómo califica la importancia que da la Municipalidad Distrital de Masisea al capital estructural?	41,23	245	,000	2,756	2,62	2,89
PREG 28	¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a sus certificaciones nacionales y regionales que obtiene?	35,08	245	,000	2,817	2,66	2,98
PREG 29	¿Cómo califica la constante búsqueda de solución de problemas y mejora en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea?	37,14	245	,000	2,841	2,69	2,99
PREG 30	¿Cómo califica el empleo de tecnología orientada a facilitar las operaciones y mantener informado a la comunidad perteneciente a la Municipalidad Distrital de Masisea?	39,57	245	,000	2,947	2,80	3,09
PREG 31	¿Cómo califica el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Masisea?	39,25	245	,000	3,020	2,87	3,17
PREG 32	¿Cómo califica los sistemas de comunicación del personal que fomenta la Municipalidad Distrital de Masisea?	39,81	245	,000	2,886	2,74	3,03

N°	Preguntas	Valor de prueba = 0					
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inf	Sup
PREG 33	El capital estructural incluye factores como calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes de la institución, base de datos, conceptos, organizacionales y documentación. ¿Cómo califica la preocupación de la Municipalidad Distrital de Masisea por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficacia en el trabajo?	48,57	245	,000	3,085	2,96	3,21
PREG 34	¿Cómo califica los mecanismos para recolectar opinión de la comunidad acerca del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	37,97	245	,000	2,772	2,63	2,92
PREG 35	¿Cómo califica las relaciones de los proveedores con la Municipalidad Distrital de Masisea?	40,94	245	,000	2,919	2,78	3,06
PREG 36	¿Cómo califica la amplia gama de proveedores que cuenta la Municipalidad Distrital de Masisea?	45,21	245	,000	2,992	2,86	3,12
PREG 37	¿Cómo califica el sentido de permanencia del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	43,20	245	,000	2,907	2,77	3,04

Teniendo en consideración que el **nivel de significación** representa el 5% y según nuestra interpretación mostrada en la tabla anterior con referencia al promedio del valor de Sig = 0.000, concluimos que si:

$$\alpha \geq \text{Sig. (Bilateral)} \Rightarrow R (H_0) \& A(H_a)$$

Para un nivel de confianza del 95%, aceptamos la hipótesis: *“Existe relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017”*, dado que el nivel de significancia es mayor que el crítico valor o Sig. (Bilateral).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas

Frente a la interrogante: ¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Masisea, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali: Año 2017?, luego de haber concluido con la investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo determinar el nivel de calidad del servicio no es el más adecuado a la unidad de estudio, encontrándose por debajo del valor medio 3.00, calificada como malo 2.90 en una escala de Likert del 1 al 5.

Montgomery (1991) alega que “la calidad es el grado hasta el cual los servicios satisfacen las necesidades de la gente que los usa”. Este autor distingue además, entre dos tipos de calidad: la del diseño y la de adaptación. La calidad del diseño refleja el grado hasta el que un producto o servicio posee una característica deseada. La calidad de adaptación refleja el grado hasta el que el producto o servicio se ajusta al propósito ansiado.

Cuesta (2005), agrega además, que la nueva concepción sistémica y la búsqueda de la sinergia de la actual gestión de recursos humanos. Impulsó la búsqueda de modelos conceptuales funcionales de gestión de recursos humanos: *“Se incentiva la búsqueda de modelos propios, autóctonos, reflejando las peculiaridades de la empresa ajustada a la cultura organizacional y a la cultura del país”*.

5.2 Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

A la hipótesis: ¿existe relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Masisea, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali: Año 2017, el grado de asociación entre las variables de estudio, para niveles del 1% y 5% de manera bilateral, con valores entre 0.50 y la unidad (1.00), son positivas, con una desviación homogénea, que permite inducir un equilibrio, demostrando que la hipótesis alterna es la correcta. La relación entre dos variables cualesquiera se llama correlación y asociación, y el coeficiente de correlación, mide la dirección y la fortaleza de la relación entre las variables (Besley & Brigham, 2008).

5.3 Aporte científico de la investigación

La propuesta del capital intelectual en el sector público, con enfoque a las Municipalidades, debe orientarse en un conjunto de procesos, que implican operaciones y tareas secuenciales, que sí se establecen y ejecutan adecuadamente permiten dotar y mantener personal competente, idóneo y permanentemente actualizado.

Los primeros cuatro procesos son (Chiavenato, 2007):

- La planificación;
- El reclutamiento;

- La selección; y
- La contratación.

Una vez que se ha desarrollado la contratación de personal, éste se complementa con los siguientes procesos (Chiavenato, 2007):

- Inducción (socialización organizacional);
- El diseño, descripción y análisis de cargos;
- Evaluación del desempeño;
- La remuneración (compensación);
- Entrenamiento (capacitación) y desarrollo de personal; y
- Control de las acciones de personal.

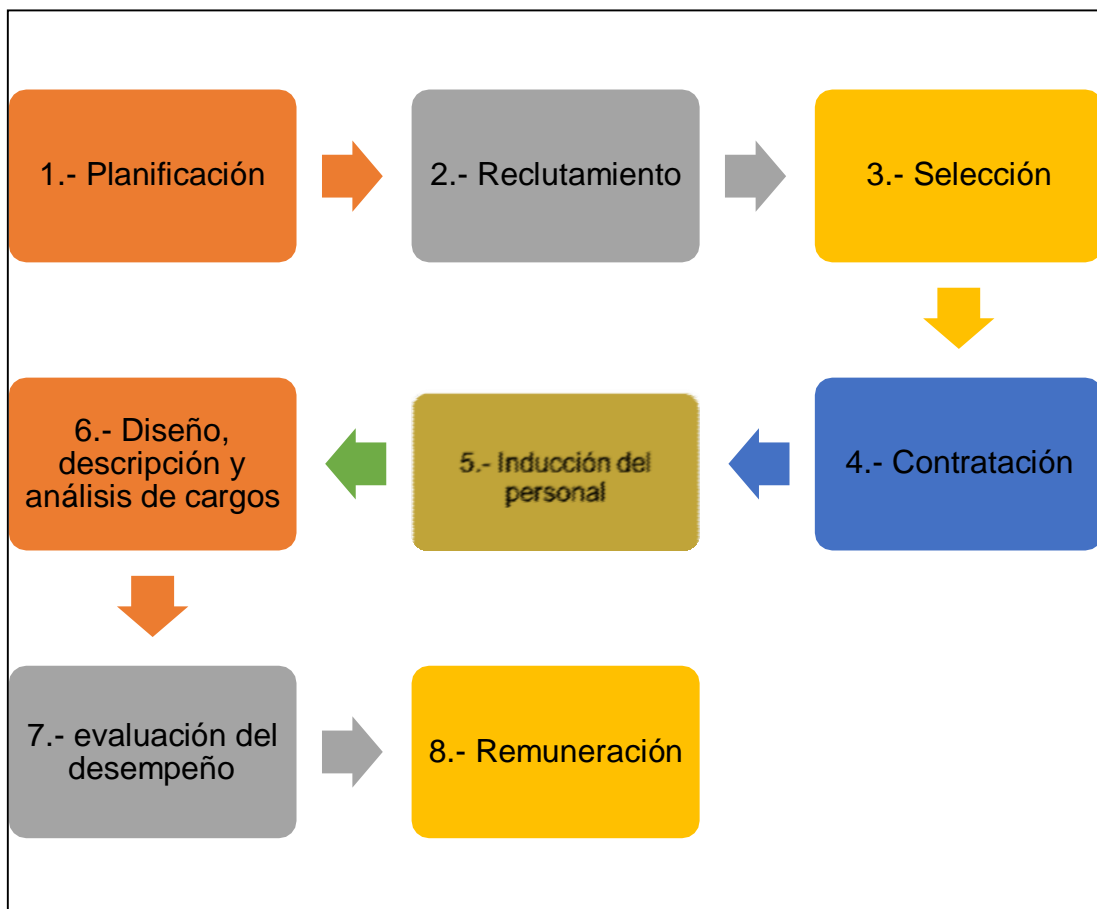


Gráfico 51. Los procesos de los recursos humanos

Es un proceso que permite determinar, en forma sistemática, la demanda de empleos que tendrá una organización social en un periodo de tiempo determinado (corto, mediano y largo plazo). Con este proceso se asegura que la organización social conozca y defina lo que quiere con relación al personal que necesita para conseguir sus objetivos estratégicos y operativos.

También sirve para establecer que, en forma permanente, se tendrá el personal adecuado a las necesidades organizacionales.

Al planificar se deben analizar:

- Factores internos respecto a necesidades actuales y futuras en materia de personal.
- Factores del entorno que influirán en las acciones y decisiones de personal.

Reclutamiento

Es el proceso que tiene por objeto la búsqueda activa de personal basada en las demandas de la organización social para ocupar un cargo en afealía (vacante) o de reciente creación, y de proveer al proceso de selección de la mayor cantidad de candidatos potenciales.

Selección

Escoger al candidato adecuado para el cargo que la organización social requiere ocupar, para contribuir al logro de sus objetivos propuestos. El proceso de selección consiste en una serie de operaciones o pasos secuenciales que se realizan para decidir, mediante el análisis de la hoja de vida (currículo) y la aplicación de entrevistas y pruebas de aptitudes, conocimientos y psicológicas, qué candidatos deben ser contratados.

Se inicia cuando una persona solicita el empleo y finaliza con la contratación.

Contratación

Es formalizar, mediante un documento escrito, la relación laboral entre la organización social y el personal contratado, como resultado del cual se generan un conjunto de derechos y obligaciones para ambas partes (empleador y empleado).

Inducción del personal

Proceder al proceso de socialización organizacional del personal (inducción) para que éste alcance un nivel satisfactorio de desempeño laboral. La inducción consiste en:

- Informar al personal acerca de los objetivos organizacionales, su estructura, jerarquías, funciones, etc.
- Ayudar en la socialización con sus compañeros de trabajo.

Es decir, una vez que el personal ha sido seleccionado para ocupar un nuevo cargo, éste debe ser integrado al contexto organizacional a través de actividades que les permita conocer sus prácticas y filosofía predominantes, con el objetivo de integrarlos a su cultura, su contexto y sistema.

Lo anterior significa que el personal se compromete a cumplir un horario de trabajo, desempeñar ciertas funciones, seguir las orientaciones del superior, obedecer determinadas normas y reglamentos internos y cumplir todo lo relacionado con sus funciones.

Diseño de cargos

Es la especificación del contenido, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos para cumplir requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales, y personales del ocupante del cargo.

Se puede decir que el diseño de cargos, representa el modelo que los gestores de personal emplean para proyectar los cargos individuales y combinarlos en áreas y unidades organizacionales.

En este sentido, un cargo se compone de todas las actividades desempeñadas por una persona y que ocupa una posición en el organigrama. Es decir, se constituye en una unidad organizacional que conlleva un conjunto de funciones, tareas, deberes y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás cargos.

La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el área donde está situado.

Descripción de cargos

La enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace).

Básicamente, consiste en realizar un inventario de las funciones y/o tareas del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende, y que lo diferencian de los demás cargos de la organización social.

Análisis de cargos

Es la identificación de los requisitos que debe cumplir el ocupante (la persona), para poder desempeñarse en el cargo.

Una vez identificado el contenido del cargo (aspectos intrínsecos), se lo analiza en relación con los aspectos extrínsecos; o sea, los requisitos que el ocupante debe tener para desempeñarse en el cargo.

Sí bien la descripción y el análisis de cargos están estrechamente relacionados en sus propósitos y en el proceso de obtención de datos, se diferencian entre sí, por cuanto con el análisis se pretende estudiar y

determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado adecuadamente.

Este análisis es fundamental para evaluar y clasificar los cargos, con el propósito de compararlos en función a factores de especificación tales como: requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades y condiciones de trabajo.

Evaluación del desempeño

Es la apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Se constituye en un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.

Por lo tanto, el propósito de la evaluación es evaluar el desempeño en el cargo y el comportamiento del rol del ocupante. Por lo que no es un fin en sí mismo, sino un medio para mejorar los resultados del personal en la organización social.

El desempeño varía de persona a persona, y depende de innumerables factores condicionales que influyen significativamente. Una de las variables fundamentales es el esfuerzo individual, que depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que ocupa en la organización social.

Remuneración

Es la compensación que recibe la persona como retorno por la ejecución de funciones o tareas organizacionales. Básicamente es una relación de intercambio entre las personas y la organización social. Cada persona hace transacciones con su trabajo para obtener retribuciones financieras y no financieras. La retribución financiera puede ser directa o indirecta.

La directa es el pago que recibe cada empleado en forma de salario, bonos premios y comisiones.

La indirecta constituye el salario indirecto, que se traduce en el plan de beneficios y servicios sociales ofrecidos por la organización social, tales como vacaciones, gratificaciones, horas extras, y otros. Así como el equivalente monetario de los servicios y beneficios sociales ofrecidos: alimentación subsidiada (subsidio de lactancia), seguro familiar, etc.

Las retribuciones no financieras constituyen el prestigio, autoestima, reconocimiento y estabilidad en el empleo, y afectan profundamente la satisfacción del personal con el sistema de remuneración.

La suma de las retribuciones financieras (salario directo e indirecto) y no financieras constituyen la remuneración. En otros términos, la remuneración es todo cuanto la persona recibe, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización social.

Entrenamiento

El entrenamiento (o comúnmente la capacitación) es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, para contribuir al logro de los objetivos de la organización social y mejorar su desempeño, así como para desarrollarse personal y profesionalmente.

En consecuencia, con el entrenamiento se pretende transmitir conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización social, de las funciones y el ambiente, y desarrollo de habilidades.

Control de personal

Es asegurarse que las diversas áreas y unidades organizacionales puedan desarrollar sus actividades, con relación al desempeño del personal, de acuerdo a lo planificado.

Es decir, que con el control se trata de asegurar que estas áreas y unidades marchen de acuerdo a los objetivos planificados, a partir de controlar el desempeño del personal que trabaja en ellas, relacionadas con sus funciones o tareas, deberes y responsabilidades inherentes al cargo que desempeñan.

Lo anterior puede expresarse a través de un proceso de control que comprende las siguientes fases: a) establecimiento de estándares, que representan el desempeño deseado; b) seguimiento o monitoreo, que mide el desempeño de las personas; c) comparación del desempeño con los estándares deseados; y d) acción correctiva, cuando existen desviaciones en el desempeño deseado.

Políticas de recursos humanos

Son principios generales o maneras de comprender que guían y canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones en materia de Administración de Personal.

Son orientaciones administrativas para impedir que el personal desempeñe funciones que no desean o que pongan en riesgo los resultados esperados.

Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera en que las organizaciones aspiran a trabajar con su personal para alcanzar, por intermedio de ellos, sus objetivos planteados.

Cada organización social pone en práctica políticas de recursos humanos que más convenga a su filosofía y a sus necesidades. En rigor,

las políticas de recursos humanos deberían abarcar lo que la organización social pretenda en:

1. Políticas de provisión de recursos humanos: a) dónde, cómo y en qué condiciones reclutar; b) cómo seleccionar y qué criterios de selección aplicar; y c) cómo contratar.
2. Políticas de aplicación de recursos humanos: a) cómo integrar a los miembros a la organización social; b) cómo determinar los requisitos básicos para la fuerza laboral; c) establecer criterios de evaluación del desempeño; y d) determinar criterios de ascensos, transferencias, rotación y retiro.
3. Políticas de mantenimiento de recursos humanos: a) determinar criterios de remuneración y retribución; b) señalar cómo motivar al personal; y c) establecer criterios de higiene y seguridad laboral.
4. Políticas de desarrollo de recursos humanos: a) establecer criterios de detección de necesidades, programación, ejecución y evaluación de capacitación; b) determinar criterios de desarrollo de recursos humanos a mediano y largo plazo; y c) fijar criterios de excelencia organizacional a partir del cambio de actitud del personal.
5. Políticas de control de recursos humanos: a) señalar cómo mantener la base de datos y un sistema de información de las acciones de personal; y b) establecer criterios permanentes de auditoría de personal.

Con las políticas de personal se establecen el código de valores éticos de la organización social, las mismas que rigen las relaciones con sus empleados, accionistas, clientes, proveedores, etc.

CONCLUSIONES

- 1) La calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Masisea, según la apreciación de la comunidad nos muestra un nivel sumamente bajo, de acuerdo a la apreciación del cuestionario de preguntas.
- 2) La investigación realizada demuestra que el capital humano de la Municipalidad Distrital de Masisea, es Malo, obteniendo una media de 2.856 y encontrándose dentro del intervalo \sqsubset *Malo, Regular* \sqsupset , es decir las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas, la experiencia de los empleados y directivos no son aceptables por la comunidad de acuerdo a nuestro cuestionario de preguntas.
- 3) La investigación realizada demuestra que el capital estructural de la Municipalidad Distrital de Masisea, es Malo, obteniendo una media de 2.88 y encontrándose dentro del intervalo \sqsubset *Malo, Regular* \sqsupset , es decir las relaciones de los proveedores y la comunidad con la Municipalidad no son las adecuadas.
- 4) La investigación realizada demuestra que el capital relacional de la Municipalidad Distrital de Masisea, es Malo, obteniendo una media de 2.936 y encontrándose dentro del intervalo \sqsubset *Malo, Regular* \sqsupset , es decir la calidad y alcance de los sistemas de informática, la organización y documentación de la institución muestran deficiencia en sus servicios.

RECOMENDACIONES

- 1) A efectos de medir la calidad de servicio para cualquier organización, debe usarse el modelo SERVQUAL cuyas siglas en inglés se traducen como “Modelo de la Calidad del Servicio”.
- 2) La gestión de los recursos humanos es de vital para la organización, es por ello su prioridad como estrategia en la administración y control de la planificación.
- 3) El modelo de capital intelectual supone una medición concreta respecto al análisis humano, estructural y relacional de una organización, mediante la identificación de sus indicadores relacionados con la experiencia y habilidades, motivación y desarrollo profesional, y permanencia.
- 4) Los resultados demuestran ineficiencia en la calidad del servicio, por tal motivo es necesario realizar políticas estratégicas en el área de recursos humanos, asimismo capacitación continua al personal sobre el trato a la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A. Zapata. (2007). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. México D.F: Pax México.
- Allcahuamán Inca, K. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Andahuaylas - Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Barrantes Echevarría. (2000), Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo y cuantitativo. San José, Costa Rica: PrintCenter.
- Besley, S & Brigham, E. (2008). Fundamentos de administración financiera. 14ª. Edición ampliada Cengage Learning.
- Bossi Queiroz, A., Fuertes Callén, Y., & Serrano Cinca, C. (2005). Reflexiones en torno a la aplicación del capital intelectual en el sector público. Zaragoza - España: Revista Española de Financiación y Contabilidad.
- Brooking A. (1998). El capital intelectual. El principio anctivo de las empresas del tercer milenio. Barcelona: Paibos.
- Calderón Espinoza, S. (2015). El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México, D.F.: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Crosby, P. (1988). Dinámica gerencial. México: McGraw Hill.
- Cuesta, A. (2005). Tecnología de gestión de recursos humanos. La Habana, Cuba: Editorial Academia.
- Deming. (1989). La calidad y mejora continua. Lima: FKCANRL.

- Edvinsson, L., & Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital. *European Management Journal*.
- Euroforum. (2005). *Medición del capital intelectual*. España: San Lorenzo de Escorial.
- Feigenbaum. (1986). *Calidad del cliente*. España: GCMMAL.
- Feitas, S. (2002). Recursos Humanos en Filosofías Gerenciales y Tendencias de la GRH en el mundo. *Revista Ingeniería Industrial*, XXIII (3), 71 - 77.
- Ishikawa. (1986). *La calidad y sus beneficios*. México: WCCAH.
- Juran. (1990). *Importancia de calidad*. Lima: WNALL.
- Kloter, P. (2003). *Fundamentos del marketing*. México, Prentice Hall México.
- Know. (2007). *Negocios y resultados*.
- Medina, P. (2004). Plan de calidad. [On-line]. Disponible en: <http://www.calidad.org/s/herra.php3>.
- Montgomery, D. (1991). *Diseño y análisis de experimentos*. Limusa Wiley.
- Nava, M. (2004). *La Calidad del servicio*. [On-line]. Disponible en: <http://www.qualidade.org/>.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura.
- Stewart, T. (2006). *Capital intelectual: La nueva riqueza de las organizaciones*. Madrid: Granica.
- Taguchi. (2000). *La calidad*. Lima: RNELL.
- Tapia Cruz, M. (2016). *El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno – Perú*. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

Velásquez, R., & Miguel, M. (2001). Modelos contemporáneos de Gestión de Recursos Humanos. Habana, Cuba: www.monografias.com.

Werther, W. B., & Keith, D. (2008). Administración de los recursos humanos. El capital humano de las empresas. México, D.F.: McGRAW-Hill/Interamericana EDITORES, S.A. De C.V.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

CAPITAL INTELECTUAL PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASEISA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO UCAYALI: AÑO 2017

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN												
<p>¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.</p>	<p>Existe relación entre el capital intelectual y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.</p>	<p style="text-align: center;">VARIABLE INDEPENDIENTE : CAPITAL INTELECTUAL</p> <p>DIMENSIÓN: CAPITAL HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud personal. ▪ Formación. ▪ Creatividad. <p>DIMENSIÓN: CAPITAL ESTRUCTURAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cultura. ▪ Procesos. ▪ Sistemas. ▪ Tecnologías. ▪ Organización. <p>DIMENSIÓN: CAPITAL RELACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveedores. ▪ Competidores. ▪ Imagen. ▪ Cooperación. ▪ Zona. <p style="text-align: center;">VARIABLE DEPENDIENTE : CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. <p>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa. <p>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deseo de ayudar a los clientes y servirles de forma rápida. <p>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. <p>DIMENSIÓN: EMPATÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención individualizada al cliente 	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA. TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA. POBLACIÓN:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Población de Masisea</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">8187</td> </tr> <tr> <td>Personas por vivienda</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td>Total población de estudio</td> <td style="text-align: center;">1364.5</td> </tr> </table> <p>MUESTRA: 246 personas, representantes de un hogar o vivienda. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div> <p>SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS: EXCEL. SPSS.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Primaria</td> <td style="width: 33%;">Encuesta</td> <td style="width: 33%;">Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>Análisis documental</td> <td>Resumen de autores</td> </tr> </table>	Población de Masisea	8187	Personas por vivienda	6	Total población de estudio	1364.5	Primaria	Encuesta	Cuestionario	Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores
Población de Masisea	8187															
Personas por vivienda	6															
Total población de estudio	1364.5															
Primaria	Encuesta	Cuestionario														
Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores														
<p>a) ¿Cuál es la relación entre el capital humano y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el capital estructural y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el capital relacional y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017?</p>	<p>a) Determinar la relación entre el capital humano y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.</p> <p>b) Determinar la relación entre el capital estructural y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.</p> <p>c) Determinar la relación entre el capital relacional y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.</p>	<p>a) Existe relación significativa entre el capital humano y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.</p> <p>b) Existe relación significativa entre el capital estructural y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.</p> <p>c) Existe relación significativa entre el capital relacional y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali: Año 2017.</p>	<p>DIMENSIÓN: CAPITAL HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud personal. ▪ Formación. ▪ Creatividad. <p>DIMENSIÓN: CAPITAL ESTRUCTURAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cultura. ▪ Procesos. ▪ Sistemas. ▪ Tecnologías. ▪ Organización. <p>DIMENSIÓN: CAPITAL RELACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveedores. ▪ Competidores. ▪ Imagen. ▪ Cooperación. ▪ Zona. <p>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. <p>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa. <p>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deseo de ayudar a los clientes y servirles de forma rápida. <p>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. <p>DIMENSIÓN: EMPATÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención individualizada al cliente 	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA. TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA. POBLACIÓN:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Población de Masisea</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">8187</td> </tr> <tr> <td>Personas por vivienda</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td>Total población de estudio</td> <td style="text-align: center;">1364.5</td> </tr> </table> <p>MUESTRA: 246 personas, representantes de un hogar o vivienda. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div> <p>SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS: EXCEL. SPSS.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Primaria</td> <td style="width: 33%;">Encuesta</td> <td style="width: 33%;">Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>Análisis documental</td> <td>Resumen de autores</td> </tr> </table>	Población de Masisea	8187	Personas por vivienda	6	Total población de estudio	1364.5	Primaria	Encuesta	Cuestionario	Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores
Población de Masisea	8187															
Personas por vivienda	6															
Total población de estudio	1364.5															
Primaria	Encuesta	Cuestionario														
Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores														

Anexo 2. Operacionalización de las variables

CAPITAL INTELECTUAL PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO UCAYALI: AÑO 2017

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPITAL INTELECTUAL	Es un tópico sobre el cual el interés de las empresas ha crecido rápidamente en los últimos años, especialmente en aquellas en las que sus beneficios derivan principalmente de la innovación y de los servicios intensivos en conocimiento (Edvinsson & Sullivan, 1996).	Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud personal. ▪ Formación. ▪ Creatividad. 	CUESTIONARIO GUÍA DE OBSERVACIÓN ANÁLISIS DOCUMENTAL
		Capital Estructural	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cultura. ▪ Procesos. ▪ Sistemas. ▪ Tecnologías. ▪ Organización. 	
		Capital Relacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveedores. ▪ Competidores. ▪ Imagen. ▪ Cooperación. ▪ Zona. 	
VARIBALE DEPENDIENTE : CALIDAD DEL SERVICIO	Sostiene que la calidad viene impuesta por el cliente; afirma que la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido (Kloter, 2003).	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. 	
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa. 	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deseo de ayudar a los clientes y servirles de forma rápida. 	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. 	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención individualizada al cliente. 	

Anexo 3. Cuestionario para medir el grado de asociación entre el capital intelectual y la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea



N° de cuestionario: _____
 Estrato: _____
 Fecha: _____
 Encuestador: _____

OBJETIVO. Tratar de medir satisfactoriamente a la acción en la que usted ha participado, como usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea – Departamento de Ucayali.

NOTA. Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

PREGUNTAS GENERALES

PG1. Sexo

- 1) Masculino ()
- 2) Femenino ()

PG2. Edad

- 1) Menos de 18 años ()
- 2) De 18 a 20 años ()
- 3) De 20 a 40 años ()
- 4) De 40 a 60 años ()
- 5) Más de 60 años ()

PG3. Ingresos por hogar por mes:

- 1) De 400 a 800 nuevos soles ()
- 2) De 800 a 1200 nuevos soles ()
- 3) De 1200 a 2000 nuevos soles ()
- 4) De 2000 a 6000 nuevos soles ()
- 5) Más de 6000 nuevos soles ()

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

Instrucciones. - Como verá, en los diferentes aspectos, usted sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

ELEMENTOS FISICOS / BIENES TAGIBLES.- Mide la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales utilizados.						
PREG01	¿Cómo califica el material publicitario de la Municipalidad Distrital de Masisea, te brinda información oportuna y necesaria?	1	2	3	4	5
PREG02	¿Cómo califica la comodidad y limpieza que te brindan las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG03	¿Cómo califica al personal de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
FIABILIDAD / CONFIABILIDAD.- Mide la habilidad para desarrollar el servicio prometido.						
PREG04	¿Cómo califica la información (clara) y precios (tasas e impuestos) de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG05	¿Cómo califica los contratos (son claros), y el usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea lo comprende?	1	2	3	4	5
PREG06	¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG07	¿Cómo califica las propuestas de la Municipalidad Distrital de Masisea se adecuan a la necesidad de la comunidad?	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA / RESPONSABILIDAD.- Miden su satisfacción en cuanto a esta disposición para atenderle y realizar un pronto servicio.						
PREG08	¿Cómo califica a la página web de la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia a la contratación de los servicios?	1	2	3	4	5
PREG09	¿Cómo califica el servicio contratado por la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia al tiempo acordado de ejecución?	1	2	3	4	5
PREG10	¿Cómo califica la asistencia de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea cuando se tiene alguna duda?	1	2	3	4	5
PREG11	¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a servir a la comunidad?	1	2	3	4	5
SEGURIDAD.- Mide la seguridad que a usted le producen las actitudes del personal que realiza el servicio.						
PREG12	¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a que siempre está identificado?	1	2	3	4	5
PREG13	¿Cómo califica el trato de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea hacia la comunidad?	1	2	3	4	5
PREG14	¿Cómo califica el servicio prestado por la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia las distinciones de niveles socioeconómicos y de apariencia personal?	1	2	3	4	5
EMPATIA.- Mide la capacidad de proveer cuidados y atención individualizada a los usuarios.						
PREG15	¿Cómo califica la amabilidad y cumplimiento del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG16	¿Cómo califica el servicio personalizado en la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG17	¿Cómo califica las expectativas de su persona de acuerdo a los servicios que promueve la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG18	¿Cómo califica los horarios establecidos por la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG19	¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea, de acuerdo a los intereses de la comunidad?	1	2	3	4	5

VARIABLE: CAPITAL INTELECTUAL

CAPITAL HUMANO						
PREG20	El capital humano son todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos. ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a potenciar estas actividades?	1	2	3	4	5
PREG21	¿Cómo califica el trabajo en equipo dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG22	¿Cómo califica la creatividad del personal dentro la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG23	¿Cómo califica el compromiso del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG24	¿Cómo califica la importancia que da Municipalidad Distrital de Masisea a la formación académica de su personal?	1	2	3	4	5
PREG25	¿Cómo califica la capacitación continua del personal de la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG26	¿Cómo califica los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación del personal para la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
CAPITAL ESTRUCTURAL						
PREG27	El capital estructural está integrado por la comunidad y proveedores mismos que forman parte de las relaciones que mantiene la Municipalidad Distrital de Masisea. ¿Cómo califica la importancia que da la Municipalidad Distrital de Masisea al capital estructural?	1	2	3	4	5
PREG28	¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a sus certificaciones nacionales y regionales que obtiene?	1	2	3	4	5
PREG29	¿Cómo califica la constante búsqueda de solución de problemas y mejora en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG30	¿Cómo califica el empleo de tecnología orientada a facilitar las operaciones y mantener informado a la comunidad perteneciente a la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG31	¿Cómo califica el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG32	¿Cómo califica los sistemas de comunicación del personal que fomenta la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
CAPITAL RELACIONAL						
PREG33	El capital estructural incluye factores como calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes de la institución, base de datos, conceptos, organizacionales y documentación. ¿Cómo califica la preocupación de la Municipalidad Distrital de Masisea por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficacia en el trabajo?	1	2	3	4	5
PREG34	¿Cómo califica los mecanismos para recolectar opinión de la comunidad acerca del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG35	¿Cómo califica las relaciones de los proveedores con la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG36	¿Cómo califica la amplia gama de proveedores que cuenta la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5
PREG37	¿Cómo califica el sentido de permanencia del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Ficha de evaluación del instrumento de investigación juicio de expertos



I. DATOS PERSONALES N° 0 :

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: FERRERA FERNANDEZ FREDDY GUDU
 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD DEL PERU
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CAPITAL INTELECTUAL PARA LA CIUDAD DEL SERVICIO
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOSICO
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ESTRELLA ULIBE HUAMAN
 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Buena (14-16)	Muy buena (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				17	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento			16		
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					20
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					20
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
Sub Total						183
TOTAL						18.3

Valoración cuantitativa (total x0.4).....
 Valoración cualitativa.....
 Valoración de aplicabilidad.....

Leyenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PUCALLPA, 01 DE SEPTIEMBRE DEL 2019

Firma y Post - Firma del Experto: 

DNI: 40027294



I. DATOS PERSONALES N° 0 :

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: YUPANQUI VILLANUEVA ARTURO
 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN GESTION EMPRESARIAL
 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD DLOS PERUANOS
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CAPITAL INTELECTUAL PORO LO COUDAD DEL SERVICIO DE LO MUNICIPIOO DISTRIDA DE MOSISED
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ESTEBAN WE URIBS HUDMON
 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Buono (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			16		
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				17	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					20
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos			16		
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				17	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				17	
Sub Total					1	176
TOTAL						176

Valoración cuantitativa (total x0.4).....
 Valoración cualitativa
 Valoración de aplicabilidad

Legenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PUCALLPA, 01 DE SEPTIEMBRE DEL 2019

Firma y Post - Firma del Experto: 

DNI: 40072498

Anexo 5. Validación del instrumento

A través del **Alfa de Cronbach**, evaluamos la fiabilidad de los datos que se obtienen de las encuestas, siendo necesario la uniformidad de los datos, por medio de la escala de Likert (5 alternativas).

Para que exista una aceptación del instrumento, el Coeficiente Alfa debe ser mayor a 0.8.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	246	100.0
	Excluido^a	0	,0
	Total	246	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.975	37

Estadísticas de total de elemento

N°	PREGUNTAS	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG 01	¿Cómo califica el material publicitario de la Municipalidad Distrital de Masisea, te brinda información oportuna y necesaria?	872,784	,665	,975
PREG 02	¿Cómo califica la comodidad y limpieza que te brindan las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Masisea?	862,550	,767	,975
PREG 03	¿Cómo califica al personal de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Masisea?	871,771	,656	,975
PREG 04	¿Cómo califica la información (clara) y precios (tasas e impuestos) de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	871,834	,680	,975

PREG 05	¿Cómo califica los contratos (son claros), y el usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea lo comprende?	866,755	,716	,975
PREG 06	¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	868,397	,711	,975
PREG 07	¿Cómo califica las propuestas de la Municipalidad Distrital de Masisea se adecuan a la necesidad de la comunidad?	871,762	,714	,975
PREG 08	¿Cómo califica a la página web de la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia a la contratación de los servicios?	867,913	,707	,975
PREG 09	¿Cómo califica el servicio contratado por la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia al tiempo acordado de ejecución?	865,271	,756	,975
PREG 10	¿Cómo califica la asistencia de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea cuando se tiene alguna duda?	880,135	,568	,975
PREG 11	¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a servir a la comunidad?	861,216	,736	,975
PREG 12	¿Cómo califica al personal de la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a que siempre está identificado?	859,095	,790	,974
PREG 13	¿Cómo califica el trato de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Masisea hacia la comunidad?	861,111	,740	,975
PREG 14	¿Cómo califica el servicio prestado por la Municipalidad Distrital de Masisea, con referencia las distinciones de niveles socioeconómicos y de apariencia personal?	856,971	,794	,974
PREG 15	¿Cómo califica la amabilidad y cumplimiento del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Masisea?	865,899	,722	,975
PREG 16	¿Cómo califica el servicio personalizado en la Municipalidad Distrital de Masisea?	870,553	,673	,975
PREG 17	¿Cómo califica las expectativas de su persona de acuerdo a los servicios que promueve la Municipalidad Distrital de Masisea?	863,664	,738	,975
PREG 18	¿Cómo califica los horarios establecidos por la Municipalidad Distrital de Masisea?	866,025	,722	,975
PREG 19	¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea, de acuerdo a los intereses de la comunidad?	860,251	,729	,975
PREG 20	El capital humano son todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos. ¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a potenciar estas actividades?	863,951	,751	,975
PREG 21	¿Cómo califica el trabajo en equipo dentro de la Municipalidad Distrital de Masisea?	869,773	,687	,975
PREG 22	¿Cómo califica la creatividad del personal dentro la Municipalidad Distrital de Masisea?	871,085	,692	,975
PREG 23	¿Cómo califica el compromiso del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	864,609	,760	,975
PREG 24	¿Cómo califica la importancia que da Municipalidad Distrital de Masisea a la formación académica de su personal?	872,104	,658	,975
PREG 25	¿Cómo califica la capacitación continua del personal de la Municipalidad Distrital de Masisea?	867,708	,685	,975
PREG 26	¿Cómo califica los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación del personal para la Municipalidad Distrital de Masisea?	868,947	,678	,975
PREG 27	El capital estructural está integrado por la comunidad y proveedores mismos que forman parte de las relaciones que mantiene la Municipalidad Distrital de Masisea. ¿Cómo califica la importancia que da la	876,272	,609	,975

	Municipalidad Distrital de Masisea al capital estructural?			
PREG 28	¿Cómo califica a la Municipalidad Distrital de Masisea con referencia a sus certificaciones nacionales y regionales que obtiene?	858,117	,752	,975
PREG 29	¿Cómo califica la constante búsqueda de solución de problemas y mejora en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Masisea?	861,610	,740	,975
PREG 30	¿Cómo califica el empleo de tecnología orientada a facilitar las operaciones y mantener informado a la comunidad perteneciente a la Municipalidad Distrital de Masisea?	863,939	,727	,975
PREG 31	¿Cómo califica el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Masisea?	860,405	,753	,975
PREG 32	¿Cómo califica los sistemas de comunicación del personal que fomenta la Municipalidad Distrital de Masisea?	864,609	,737	,975
PREG 33	El capital estructural incluye factores como calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes de la institución, base de datos, conceptos, organizacionales y documentación. ¿Cómo califica la preocupación de la Municipalidad Distrital de Masisea por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficacia en el trabajo?	873,702	,688	,975
PREG 34	¿Cómo califica los mecanismos para recolectar opinión de la comunidad acerca del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Masisea?	864,484	,734	,975
PREG 35	¿Cómo califica las relaciones de los proveedores con la Municipalidad Distrital de Masisea?	867,218	,709	,975
PREG 36	¿Cómo califica la amplia gama de proveedores que cuenta la Municipalidad Distrital de Masisea?	873,067	,669	,975
PREG 37	¿Cómo califica el sentido de permanencia del personal hacia la Municipalidad Distrital de Masisea?	872,955	,660	,975