

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA COMPETITIVIDAD EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA - UCAYALI, 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ABELEUSS CHISTAMA ROSALES

ANA CECILIA CHUGDEN BARDALES

CARMEN ISIDRO JAIMES

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS **"Año de la Universalización de Salud"**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 12:00 del día Viernes 16 de Octubre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Moises Amancio Cueva Muñoz (Presidente)**, **Dr. Limber Pinchi Fasanando (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA COMPETITIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA – UCAYALI, 2019"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: Abeleuss Chistama Rosales, Ana Cecilia Chugden Bardales y Carmen Isidro Jaimes y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNA UNIDAD

Siendo las 12:50 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Moises Amancio Cueva Muñoz
Presidente


.....
Dr. Limber Pinchi Fasanando
Miembro


.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro


.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Moisés Amancio Cueva Muñoz



Presidente

Dr. Limber Pinchi Fasanando



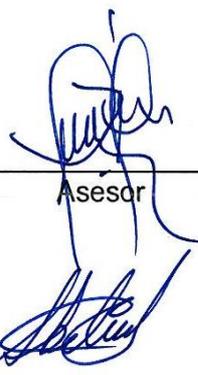
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



Miembro

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



Asesor

Bach. Abeleuss Chistama Rosales



Tesista

Bach. Ana Cecilia Chugden Bardales



Tesista

Bach. Carmen Isidro Jaimes



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/095-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), Titulado:

EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA COMPETITIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA- UCAYALI, 2019.

Cuyo Autor (es) : **CHISTAMA ROSALES, ABELEUSS
CHUGDEN BARDALES, ANA CECILIA
ISIDRO JAIMES, CARMEN**

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional : **ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a) : **Dra. Perez Guimaraez, Leydi**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 14/08/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección General de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ABELEUS CHISTAMA ROSALES

Autor de la TESIS titulada:

«EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA COMPETITIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA - UCAYALI, 2019»

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DRA. LEYDI PEREZ GUIHARAEZ

En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 10 / 2020

Email: djabeleus_1997@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 930 720 908

DNI: 72 16 58 83

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ANA CECILIA CHUGDEN BARDALES

Autor de la TESIS titulada:

"EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA COMPETITIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DE NESHUYA - UCAYALI, 2019"

Sustentada el año: 2020.

Con la asesoría de: DRA. LEYDI PEREZ GUIMARAEZ.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 10 / 2020

Email: anita_chb07@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 945 005 440

DNI: 76053391

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, CARMEN ISIDRO JAIMES

Autor de la TESIS titulada:

"EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA COMPETITIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE NESHUYA - UCAYALI, 2019"

Sustentada el año: 2020.

Con la asesoría de: DRA. LEYDI PEREZ GUIMARAEZ.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si **su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 10 / 2020

Email: jaimes-carmen.cj@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 986 051 600

DNI: 47417262

DEDICATORIA

A Dios, por guiarnos en este maravilloso mundo del saber.

A nuestros padres, por darnos la confianza y seguridad para culminar nuestros estudios.

A nuestros compañeros de estudios, por los momentos vividos en aula.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Carrera de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, por compartir sus conocimientos y experiencias en bien de nuestra formación profesional.

Asimismo, expresamos nuestro reconocimiento y agradecimiento a nuestra asesora, Dra. Leydi Pérez Guimaraez, por su apoyo incondicional en el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, nuestro agradecimiento a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, ya que sin su apoyo hubiese sido imposible culminar el presente estudio.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	7
1.5. VARIABLES	8
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.7. VIABILIDAD	11
1.8. LIMITACIONES.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES.....	12
2.1.1. Capital intelectual.....	12
2.1.2. Competitividad	14
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. Capital intelectual	15

2.2.2. Competitividad	23
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	28
2.3.1. Capital intelectual	28
2.3.2. Competitividad.....	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
3.1.1. Tipo de investigación	34
3.1.2. Diseño de investigación	34
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra	35
3.3. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
3.4. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	36
3.4.1. Técnica de recojo de datos	36
3.4.2. Procesamiento de datos	36
3.4.3. Presentación de datos	37
3.4.4. Tratamiento de datos	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1. RESULTADOS DE LAS VARIABLES	38
4.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	43
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1. CONCLUSIONES.....	50

5.2. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	9
Tabla 2. Niveles de la variable capital intelectual.....	38
Tabla 3. Niveles de la dimensión capital humano.....	39
Tabla 4. Niveles de la dimensión capital estructural.....	40
Tabla 5. Niveles de la dimensión capital relacional.....	41
Tabla 6. Niveles de la variable competitividad.....	42
Tabla 7. Escala de medición de correlación entre variables.....	43
Tabla 8. Relación entre capital intelectual y competitividad.....	43
Tabla 9. Relación entre capital humano y competitividad.....	44
Tabla 10. Relación entre capital estructural y competitividad.....	45
Tabla 11. Relación entre capital relacional y competitividad.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Niveles del capital intelectual.....	38
Figura 2. Niveles del capital humano.....	39
Figura 3. Niveles del capital estructural.....	40
Figura 4. Niveles del capital relacional.....	41
Figura 5. Niveles de competitividad.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	62
Anexo 2. Instrumento 1: Capital intelectual.....	63
Anexo 3. Instrumento 2: Competitividad.....	65

RESUMEN

El presente tuvo como propósito establecer el grado de relación del capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali 2019. Metodológicamente se basa en una investigación descriptiva con diseño transeccional correlacional. La población estuvo conformada por 200 trabajadores de dónde se extrajo una muestra de 132. Los resultados indican que existe una relación positiva baja (0.167) y no significativa (0.055) entre el capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Esto quiere decir que la forma en la que la municipalidad administra el capital humano, estructural y relacional no contribuye al logro de una relación positiva más alta y significativa con la competitividad.

Palabras clave: Capital intelectual, competitividad, capital relacional.

ABSTRACT

The present research had the purpose to establish the degree of relation between intellectual capital and competitiveness in the District Municipality of Neshuya - Ucayali 2019. Methodologically, it is based on a descriptive research with a correlational transectional design. The population consisted of 200 workers, from which a sample of 132 was extracted. The results indicate that there is a low (0.167) and non-significant (0.055) positive relationship between intellectual capital and competitiveness in the Neshuya district municipality - Ucayali, 2019. This means that the way in which the municipality manages human, structural and relational capital does not contribute to achieving a higher and more significant positive relationship with competitiveness.

Keywords: Intellectual capital, competitiveness, relational capital.

INTRODUCCIÓN

En los momentos actuales, donde todo gira en razón a la incertidumbre, la principal ventaja competitiva de las organizaciones es el capital intelectual, toda vez que se constituye en un conjunto de activos intangibles, basados en el conocimiento como generador de beneficios económicos. Sin embargo las autoridades de la Municipalidad Distrital de Neshuya muestran poco interés sobre el tema, se observa que el capital humano no cuenta con capacidad necesaria para asegurar un desempeño adecuado, consecuencia de ello no son competentes en el manejo de las Tics, tampoco cuentan con una cultura y valores que los diferencie, por tales motivos no guardan buenas relaciones con los proveedores, clientes, entidades financieras, limitándoles a generar alianzas y ofrecer un buen servicio al ciudadano, problema que afecta directamente la competitividad de los trabajadores.

Las empresas hoy en día no solo buscan trabajadores con conocimientos técnicos y especializados, ahora buscan trabajadores polifacéticos, con aptitudes, conocimientos y destrezas capaces de adaptarse a cualquier entorno. Sin embargo, la Municipalidad Distrital de Neshuya muestra todo lo contrario, ha descuidado las competencias laborales, conductuales y funcionales de sus trabajadores, las deficiencias de todo esto se ven reflejadas en los servicios básicos educativos como la infraestructura, material didáctico, la calidad y disponibilidad docente. Esto se agrava cada vez más debido al crecimiento de la población escolar, los mismos que tienen serias deficiencias nutricionales, enfermedades prevalentes que no pueden ser atendidos porque el pequeño Centro de Salud no cuenta con servicio de hospitalización, de intervención quirúrgica menor y solo cuenta con 12 horas de atención. Por otro lado, la

población registra un alto porcentaje de viviendas que no cuentan con título de propiedad por la existencia de AA.HH no reconocidos, además de invasiones permanentes, las cuales no dejan mejorar la competitividad de los trabajadores de la municipalidad. Para el análisis de este estudio se ha distribuido en cinco capítulos detallados de la siguiente manera:

En el primer capítulo se describe y formula el problema, se plantea los objetivos, las hipótesis, además se detalla y operacionaliza las variables, se justifica y se precisa la importancia de la investigación.

En el segundo capítulo se desagrega el marco teórico, con los antecedentes, las teorías, y se define los términos básicos.

En el tercer capítulo, se enuncia la metodología, donde se conceptualiza el método y diseño de la investigación, se determina la población y se calcula la muestra, se explica el procesamiento de la recolección, de la presentación y tratamiento de los datos.

En el cuarto capítulo, se muestra las tablas y figuras que expresan los resultados para el análisis de los datos y la discusión correspondiente de la investigación.

Finalmente, en el quinto capítulo la investigación presenta las conclusiones y las recomendaciones; además las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según ScienceDirect (2015), no es tan útil la gestión de los recursos humanos en los ayuntamientos de España, pues en este ámbito la inversión en capital humano es escasa. Además, de acuerdo a ABC Sociedad, (2016), España presenta un elevado riesgo de pérdida de capital humano debido a que un porcentaje muy elevado de población con niveles bajos que no recibe ningún tipo de formación y no cuenta con experiencia laboral. Pero, Barcelona.cat (2017), argumenta que en España se está apostando por un conjunto de soluciones que permiten la dirección, administración y coordinación de los recursos humanos de los diversos ayuntamientos, con el fin de identificar y cuantificar las necesidades del personal municipal para la realización de las tareas encomendadas. A lo cual agrega La Región.es (2018), que los ayuntamientos de España deben centrarse en el análisis de los recursos humanos, pues es un factor importante para mejorar el capital humano.

Por otro lado, en Venezuela según Ureña, Quiñones y Carruyo (2016), los cambios políticos, económicos, sociales y tecnológicos han generado un alto impacto donde es necesario darle estabilidad, motivación al empleado para generar habilidades del manejo de los clientes o se sientan involucrados con la organización como parte fundamental de su estructura. Las organizaciones se ven afectadas por el capital humano, el cual se encuentra desmotivado hasta el punto de olvidar sus funciones,

realizando las actividades de forma inadecuadas, repercutiendo esto en el trato a los clientes, así como en la efectividad del servicio. Asimismo, Barreto (2016), advierte que existe problemática en la gestión del capital humano e intelectual en las asociaciones públicas de Buenos Aires, donde se la considera estratégica, determinándose aspectos importantes en el capital intelectual, como la formación y el desarrollo de sus trabajadores y directivos, la estabilidad laboral y la estructura de propiedad.

Algo semejante ocurre en el Perú, según Murray (2018), el capital humano peruano ha caído 10 posiciones. En 1990 estaba en el puesto 93 de 195, pero para el 2016 había caído hasta la casilla 103. Uno de los grandes logros del Perú entre 1990 y el 2016 fue hacer crecer el PBI en 231% y el ingreso por habitante en 129%. No obstante, ello, la mejora en capital humano ha sido de 44%. Frente a otros países, estas cifras se ven decepcionantes. Brasil, por ejemplo, partió del mismo nivel de capital humano que el Perú. Pero con un crecimiento del PBI de 88%, mejoró su capital humano en 78%. Más aun, Colombia, Paraguay, Bolivia e incluso Venezuela han logrado mayores mejoras en capital humano, aun con crecimientos económicos sustancialmente menores que el peruano.

Problemática que también alcanza a la Municipalidad Distrital de Neshuya, se observa poco interés por parte de las autoridades locales, sobre el capital intelectual, toda vez que el capital humano que contratan no tienen la capacidad necesaria para desempeñar sus funciones, es más el perfil de cada uno de los trabajadores, no se adecuan a las exigencias de la estructura de la municipalidad, pareciera que simplemente los otorgan lo que a ellos le parece, sin respaldo legal alguno, problema que se

evidencia en las relaciones con los clientes y proveedores. Porque no brindan un trato adecuado, lo que hace pensar que no cuentan con una serie de actividades complementarias, como la creatividad e innovación., conocimiento, habilidades, formación y experiencia, entre otros, el capital intelectual está entrelazada con la competitividad en la Municipalidad, por ello en esta investigación se evaluó la referida variable en los diferentes contextos.

De ahí, según Sánchez de la Vega (2018), Madrid, País Vasco, Navarra y Cataluña fueron, en este orden, las regiones más competitivas en 2017, afirma que las 17 comunidades han recuperado los valores previos a la crisis y alcanzaron máximos históricos. Ha explicado que, en el caso de Cataluña, "la situación política se complicó a finales de 2017" y, por ello, el impacto en las principales variables macroeconómicas ha sido "muy poco palpable o muy poco intenso". También ha subrayado pese a ser la cuarta del 'ránking' el comportamiento de Cataluña en 2017 fue bastante "plano" aunque, a su juicio, "no hay una relación estrecha con la situación política", que se complicó especialmente en el último tercio, Por el contrario, Extremadura, Andalucía y Canarias son las autonomías peor posicionadas, según el Índice de Competitividad Regional (ICREG) debido a sus bajos niveles de renta per cápita y altas tasas de desempleo. Según ha explicado entre las causas del menor crecimiento de la competitividad está el "desfavorable comportamiento" de los ejes referidos al entorno institucional, a la innovación y la eficiencia empresarial.

Mientras tanto en México, de acuerdo, al Instituto Mexicano para la Competitividad (2018), a finales de mayo pasado, el IMD Business School

dio a conocer la más reciente edición de su Índice Mundial de Competitividad, en el cual, México registró un nivel de competitividad similar al que tenía en 1997. México ocupó la posición número 51 de 63 países evaluados, un lugar que representa una caída de tres posiciones respecto al año anterior, y el lugar más bajo en el que ha estado desde 1997, año en el que se le incluyó en el ranking. El descenso que México experimentó este año se explica por diversas razones. Según la IMD Business School, es el resultado del deterioro que nuestro país experimentó en su desempeño económico, eficiencia gubernamental y en la facilidad para hacer negocios. De manera más específica, las áreas en las que México fue peor evaluado son comercio internacional, legislación comercial, marco institucional, contexto social, infraestructura básica y tecnológica, salud y medio ambiente, y educación.

Cosa parecida sucede en el Perú, según el Instituto de Estudios Económicos y Sociales (2018). La economía peruana experimenta el mayor retroceso competitivo de la última década. En el año 2017 retrocede 5 puestos, ubicándose en la posición 72 en el ranking de competitividad a nivel mundial. La posición competitiva de Perú se ha venido deteriorando desde el año 2013, donde se ubicaba en el puesto 61, acumulando una pérdida de once posiciones en los últimos cuatro años. Esta tendencia declinante de la competitividad en los últimos años tiene una relación directa con el proceso de desaceleración que viene experimentando la economía peruana, que se traduce en una menor tasa de crecimiento de la producción nacional. Las estadísticas del Foro Económico Mundial muestran que se ha deteriorado la capacidad de la mayoría de pilares que

integran el análisis de la competitividad de Perú. En efecto, se evidencian deterioros en los pilares siguientes: Institucional, Estabilidad Macroeconómica, Educación Superior, Eficiencia del Mercado de Bienes, Eficiencia del Mercado Laboral, Desarrollo del Mercado Financiero y Sofisticación de Negocios.

Con respecto a la competitividad la Municipalidad Distrital de Neshuya, ha descuidado las competencias laborales, conductuales y funcionales de sus trabajadores, las deficiencias de todo esto se ven reflejadas en los servicios básicos educativos como la infraestructura, material didáctico, la calidad y disponibilidad docente. Esto se agrava cada vez más debido al crecimiento de la población escolar, los mismos que tienen serias deficiencias nutricionales, enfermedades prevalentes que no pueden ser atendidos porque el pequeño Centro de Salud no cuenta con servicio de hospitalización, de intervención quirúrgica menor y solo cuenta con 12 horas de atención. Por otro lado, la población registra un alto porcentaje de viviendas que no cuentan con título de propiedad por la existencia de AA.HH no reconocidos, además de invasiones permanentes, las cuales no dejan mejorar la competitividad de los trabajadores de la municipalidad. Por estos motivos y otros se realizó esta investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es el grado de relación del capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el grado de relación del capital humano y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación del capital estructural y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación del capital relacional y la competitividad de la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Establecer el grado de relación del capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Señalar el nivel del capital intelectual en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.
- Indicar el nivel de la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

- Precisar el grado de relación del capital humano y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.
- Determinar el grado de relación del capital estructural y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.
- Describir el grado de relación del capital relacional y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Existe relación directa y significativa entre el capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación directa y significativa entre el capital humano y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.
- Existe relación directa y significativa entre el capital estructural y la competitividad en la en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

- Existe relación directa y significativa entre el capital relacional y la competitividad el gobierno en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Capital intelectual.

1.5.2. Variable 2

- Competitividad.

1.5.3. Operacionalización de las variables

- Se describe en la siguiente tabla.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center">Variable 1 Capital intelectual</p>	<p align="center">Capital Humano</p>	Conocimiento.
		Habilidades,
		Formación
		Experiencia
		Creatividad
	<p align="center">Capital Estructural</p>	Competencia en TIC,
		Cultura
		Valores
		Procesos
	<p align="center">Capital Relacional</p>	Confianza
		Clientes
		Proveedores
		Entidades financieras
		Alianzas
	<p align="center">Variable 2 Competitividad</p>	<p align="center">Competencias laborales</p>
Comunicación		
Iniciativa		
Trabajo en equipo		
Solución de problemas		
<p align="center">Competencias conductuales</p>		Uso de tecnologías de información
		Orientación a resultados
		Innovación
		Negociación
		Flexibilidad
<p align="center">Competencias funcionales</p>		Rigurosidad
		Efectuar mantenimiento a un equipo
		Planificar una inspección
		Elaborar un plan de negocio
		Administrar reclamos y objeciones
Evaluar el desempeño de un supervisor		

1.6. JUSTIFICACIÓN

1.6.1. Justificación metodológica

La investigación se justifica metodológicamente porque entrega a la comunidad investigadora y académica, procedimientos y técnicas, para desarrollar investigaciones de este tipo, a través del tipo y diseño de investigación, entrega dos instrumentos de recolección de datos y técnicas de análisis de resultados.

1.6.2. Justificación teórica

La investigación se justifica teóricamente, porque entrega el análisis de variables de estudio novísimos, capital intelectual y competitividad, variables que se han convertido en temas de estudio de los empresarios, porque está demostrado cuanto más preparada sea el capital intelectual de la empresa, esta será más competitiva, bajo esa línea se entrega teorías científicas descritas en las bases teóricas.

1.6.3. Justificación práctica

La investigación se justifica desde el punto de vista práctico, porque entrega resultados a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Neshuya, quienes tienen la oportunidad de conocer científicamente el nivel de capital intelectual y competitividad de sus trabajadores, información importantísima para mejorar y cumplir los objetivos de la gestión, de igual forma los resultados servirán de referencia para las futuras investigaciones sobre el tema.

1.7. VIABILIDAD

La investigación resultó viable, porque se tuvo acceso a la información a través del internet, también se contó con la colaboración de los trabajadores, por la predisposición para contestar las encuestas, de igual modo la investigación no causó daño alguno a la población, a la comunidad y medio ambiente, igualmente resulto viable por el poco tiempo utilizado en el trabajo de campo. Finalmente, resulto viable porque el equipo contó con los recursos suficientes para financiar la investigación.

1.8. LIMITACIONES

La principal limitación fue el limitado conocimiento y tiempo por parte de los trabajadores para llenar las encuestas, falta de investigaciones sobre el tema de estudio en el medio local, falta de empatía de los entrevistadores con los entrevistados, 100% de fidelidad de los datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Capital intelectual

En su tesis el capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2015. Castillo (2017), concluyó:

Se ha demostrado la relación significativa del capital intelectual con la municipalidad que la gestión y que la gerencial está involucrada en la búsqueda de mejores tecnologías informáticas y el personal idóneo, pero no es suficiente sino se capacita a todos los gerentes en temas de liderazgo y conceptos básicos del manejo de los intangibles que constituyen el capital intelectual, que en una entidad pública crea valor al mejorar la estructura organizacional pública para mejorar significativamente la eficiencia y el impacto social.

En su tesis de maestría, Limache (2017), investigó, el Capital Intelectual en la Competitividad de las MIPYMES de la Región Tacna-2015, concluyendo:

“El nivel del capital intelectual de las MIPYMES manufactureras de la región Tacna en el año 2015 es regular”.

En su tesis doctoral el capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Pesántez (2017), concluyó que:

Los resultados del presente estudio demuestran que sí existe una incidencia positiva directa del capital humano en la competitividad de las

PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador en un alto nivel, ya que de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo una relación del 0.82; y de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall existe una relación aceptable entre el capital humano y la competitividad de 0.358.

En su investigación el capital intelectual en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Cusco-2017. Alosilla y Castilla (2018), concluyeron:

El Capital Estructural en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco, el 2.51 de los trabajadores encuestados afirma que hay una buena relación con sus clientes (turistas locales, nacionales y extranjeros) se les brinda la información adecuada y se les orienta en las dudas que estos tengan, se refleja una buena relación con los proveedores y con las diferentes instituciones públicas, privadas y financieras con las que se hacen alianzas estratégicas y auspicios, se cuenta con tecnología moderna para el tipo de trabajo que se lleva dentro de la institución pero se carece de personal capacitado para hacer uso de dicha tecnología.

En su investigación “El capital relacional como factor clave en el desarrollo económico internacional. Un estudio de casos en el sector tecnológico. Método de Capital Intelectual para Valorizar las Empresas del Sector de Servicios, Trillo y Peces (2019) concluyeron: “El capital relacional influye de manera positiva en la internacionalización de las empresas de base tecnológica estudiadas”.

2.1.2. Competitividad

En su tesis la Competitividad Empresarial y el Desempeño Exportador de las Empresas Peruanas de Mango. Camacho (2017), concluyó: “la competitividad de las empresas, integrando sus dimensiones (performance, recursos y potencial) se relaciona fuertemente y permite la mejora en el desempeño exportador debido a la fuerte influencia de la misma”.

En su investigación competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. Ibarra, González, y Demuner (2017), concluyeron:

Los resultados mostrados indican que las pymes manufactureras de Baja California son medianamente competitivas, pero con tendencia importante hacia la baja, independientemente de su tamaño. Todas las dimensiones analizadas presentan niveles de competitividad medio y bajo, situación similar se presenta en los subsectores analizados.

En su tesis influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017. Salazar (2017), concluye: “existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, Por ende, concluyo que la gestión de calidad es una herramienta que permite a la organización a desarrollarse en un ambiente competitivo”.

En su tesis Gestión de Calidad y Competitividad del Mercado San Pedro Cusco-2017. Pillco (2017), concluye:

Se evidencia la existencia de la relación entre la Gestión de la Calidad y la competitividad del Mercado de abastos de San Pedro, donde los incrementos de los niveles de Gestión de la Calidad generan ingresos económicos esto directamente influye en la mejora de la competitividad, los resultados del valor de $TauB=0.841$, con un P valor menor al nivel de la significancia del 5%, determinando una influencia directa entre gestión de calidad y competitividad del mercado San Pedro, Cusco.

En su tesis Análisis de los factores determinantes de competitividad del sector astillero en Colombia. Contreras, Castillo y Salgado (2017), concluyeron: El sector astillero, es un sector con cualidades y características importantes que incluyen su posicionamiento estratégico, participación en actividades de fortalecimiento, encadenamiento con sectores como el metalmecánico, apoyo de entidades como Procolombia y Colciencias, alianzas gubernamentales, innovación a través de proyectos de inversión en tecnología, índices económicos estables, entre otros aspectos que evidencian y lo posicionan como un sector con grandes ventajas y oportunidades de crecimiento.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Capital intelectual

2.2.1.1. Concepto

Para Coll (2020), el capital intelectual es la suma de todos los activos intangibles que una compañía, a través de la innovación y el desarrollo, ha conseguido transformar en conocimiento y en valor añadido,

ya sea presente o futuro. En otras palabras, hace referencia a la totalidad de activos intangibles (aquellos que no se ven). Intangibles que, a través del desarrollo y la inversión en innovación y progreso, han acabado convirtiéndose en conocimiento útil para las compañías. De esta forma, el activo intangible, para considerarlo capital intelectual, debe aportar un cierto valor a la compañía.

2.2.1.2. Características del capital intelectual por (Arturi, 2018)

- Tratar el conocimiento como un activo solo si es capaz de dar un retorno económico.
- Construir capital humano al desarrollar las habilidades y competencias individuales y grupales que dan valor a los clientes.
- Convertir el capital humano en capital estructural al organizar el intercambio y compartir el conocimiento.
- Optimizar el capital de clientes – el valor de las relaciones con proveedores, aliados y clientes – al construir capital de marca y lealtad de clientes.
- Usar activos de conocimiento para reducir los gastos y la carga de mantener activos físicos o para maximizar el retorno de esos activos.
- Buscar por ventajas competitivas de innovación, customización y servicios en vez de obtenerlos de economías de escala.

2.2.1.3. Teorías del capital intelectual

- **El valor del capital intelectual**

En el mundo empresarial actual, inmerso en la globalización y la incertidumbre, el valor máspreciado de la empresa radica en su capital intelectual. Afirma Stok (2015) lo siguiente:

La teoría económica de la empresa hace hincapié en que toda estrategia de éxito debe formularse basándose en el conocimiento, valor intangible, más que en la gestión de los activos tangibles. Es el acervo puramente humano, conformado por la educación, la experiencia, los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de quienes trabajan en una empresa. Esta “riqueza”, que pertenece a quienes laboran en una organización, de alguna manera también le corresponde a ella, ya que es la que ha tenido el acierto de juntar ese capital, y de facilitarle su desarrollo y crecimiento; lo convoca justamente para que brinde sus capacidades en un esfuerzo común que permite cumplir los objetivos de la empresa.

- **Teoría de la gestión del conocimiento**

Actualmente como una respuesta a las demandas de la globalización de los mercados, las empresas buscan en nuevos métodos, enfoques, herramientas y teorías administrativas; las oportunidades que puedan representar una ventaja competitiva con respecto a las demás compañías. Hernández (2014) manifiesta lo siguiente:

La gestión del conocimiento es una disciplina cuyo propósito es mejorar el desempeño de los individuos y las organizaciones; así como

mantener y aprovechar el valor presente y futuro de los activos del conocimiento. Se puede considerar también, como una integración de numerosos esfuerzos y campos de estudio. La gestión del conocimiento es un proceso que apoya a las organizaciones para encontrar la información relevante, seleccionar, organizar y comunicarla a todo el personal activo; este ciclo es necesario para acciones tales como la resolución de problemas, dinámica el aprendizaje y la toma de decisiones. La gestión del conocimiento puede mejorar el desempeño de la organización en vías de lograr una organización inteligente, pero no es suficiente por sí sola; puesto que gestión del conocimiento involucra la planeación de estrategias y el establecimiento de políticas y además la colaboración de todo el personal de la organización un alto sentido de compromiso para ejecutar su trabajo y la aceptación del proceso de gestión.

- **Teoría de las capacidades dinámicas de la firma**

Los investigadores estudiaron que las decisiones de los gerentes son importantes para la firma:

La firma puede ser vista como un conjunto de recursos, es decir un conjunto de competencias y activos difíciles de transar. La firma busca lograr un desempeño superior al promedio mediante una ventaja competitiva sustentable basada en la posesión de un recurso raro, valioso e inimitable. En el caso de negocios rápidos, globalmente competitivos y con fuentes de producción dispersas geográficamente, la firma requeriría ciertas capacidades dinámicas que continuamente actualicen y protejan, configuren y reconfiguren las competencias, y permitan lograr nuevas

formas de ventaja competitiva (Teece, Pisano y Shuen) las capacidades dinámicas de la firma son de tres tipos: dar sentido y forma (sensing) a oportunidades y amenazas, atrapar (seizing) oportunidades, y reconfigurar los activos tangibles e intangibles de la empresa. Subyacen microfundaciones – procesos, sistemas, procedimientos y estructuras– que permiten su expresión. En el caso de la capacidad de dar sentido y forma a oportunidades y amenazas, algunas micro fundaciones son: la existencia de procesos de investigación y desarrollo, de mercados (Teece); para la capacidad de atrapar oportunidades, se plantean, entre otras micro fundaciones: el diseño del modelo de negocios, y el de protocolos de decisión para evitar los errores asociados a procesos de decisión poco racionales (Nelson y Winter); para la capacidad de reconfigurar algunas micro fundaciones son: la descentralización de decisiones, la gestión de conocimientos, la co-especialización de activos gestionando la interdependencia de activos independientes pero complementarios, como por ejemplo las consolas de juego y los juegos, y finalmente los procedimientos de gobernanza que la firma debe asociar a la externalización y los Join Venture para monitorear la propiedad intelectual y la transferencia tecnológica. (Cárdenas, 2017)

- **Enfoque de Edvinsson y Malone**

Los referidos investigadores manifiestan sobre el capital intelectual lo siguiente:

La contabilidad tradicional no informa sobre estos intangibles, difíciles de cuantificar, que en su conjunto se han denominado capital

intelectual. Son estos intangibles los que aportan hoy el mayor porcentaje de los beneficios de muchas organizaciones, principalmente en aquellas intensivas en conocimientos y del sector de los servicios. No obstante, se considera que aún no se ha consolidado un cuerpo teórico que aporte resultados concluyentes y de aceptación general sobre la identificación, medición, registro e información acerca del capital intelectual. Lo planteado conlleva a que estos importantes activos no sean reconocidos como elementos que influyen en el valor contable real que posee una organización, por lo cual no son reflejados en los estados financieros contables y en los informes de gestión que constituyen la base del proceso de toma de decisiones. (Joya, Gámez, Ortiz y Gálvez, 2015)

- **Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner**

Para Howard la inteligencia no es un conjunto unitario que agrupe diferentes capacidades específicas, sino una red de conjuntos autónomos interrelacionados entre sí, defiende Pérez (2016) de la siguiente manera:

Que, así como hay muchos tipos de problemas que resolver, también hay muchos tipos de inteligencias, que se pueden adaptar y aplicar a la resolución de los mismos. Hasta la fecha, Howard Gardner y su equipo de la Universidad de Harvard han identificado ocho tipos distintos de inteligencia: lingüístico verbal, lógico-matemática, viso-espacial, musical, corporal cinestésica, intrapersonal, interpersonal y naturalista.

A continuación, paso a describirlos brevemente cada una de ellas:

- **Lingüística (o verbal-lingüística):** Habilidad para utilizar con un dominio avanzado el lenguaje oral y escrito, así como para responder a él. Por ejemplo, los políticos u oradores de prestigio.
- **Lógico-matemática:** Habilidad para el razonamiento complejo, la relación causa-efecto, la abstracción y la resolución de problemas. Por ejemplo, un campeón de ajedrez o científicos.
- **Viso-espacial:** Capacidad de percibir el mundo y poder crear imágenes mentales a partir de la experiencia visual. Por ejemplo, fotografía, video, creatividad 3D, etc.
- **Corporal (o kinestésica):** Habilidad de utilizar el cuerpo para aprender y para expresar ideas y sentimientos. Incluye el dominio de habilidades físicas como el equilibrio, la fuerza, la flexibilidad y la velocidad. Ejemplo: Danza o gimnasia.
- **Musical (o rítmica):** Habilidad de saber utilizar y responder a los diferentes elementos musicales (ritmo, timbre y tono). Por ejemplo, los músicos.
- **Intrapersonal (o individual):** Habilidad de comprenderse a sí mismo y utilizar este conocimiento para operar de manera efectiva en la vida. Por ejemplo, los psicólogos y filósofos.
- **Interpersonal (o social):** Habilidad de interactuar y comprender a las personas y sus relaciones. Por ejemplo, las personas solidarias, miembros de ONGs, campañas de ayuda a refugiados, etc.

- **Naturalista:** Habilidad para el pensamiento científico, para observar la naturaleza, identificar patrones y utilizarla de manera productiva. Por ejemplo, científicos volcados en el naturalismo y la defensa de la naturaleza.

2.2.1.4. Dimensiones del capital intelectual

Capital Humano, para Wikipedia (2018), es un término usado en ciertas teorías económicas del crecimiento para designar a un hipotético factor de producción dependiente no sólo de la cantidad, sino también de la calidad, del grado de formación y de la productividad de las personas involucradas en un proceso productivo. A partir de ese uso inicialmente técnico, se ha extendido para designar el conjunto de recursos humanos que posee una empresa o institución económica.

Igualmente se habla de modo informal de "mejora en el capital humano" cuando aumenta el grado de destreza, experiencia o formación de las personas de dicha institución económica.

Capital Estructural, para Osorio (2018), es conocimiento que la empresa "aloja" en sus personal y sistemas, podemos decir que es el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que en un principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa. Quedan incluidos todos aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y la eficiencia interna de la empresa: los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes los sistemas de gestión. El capital estructural es propiedad de la empresa, queda en la organización

cuando sus personas la abandonan. Un sólido capital estructural facilita una mejora en el flujo de conocimiento e implica una mejora en la eficacia de la organización.

Capital relacional, para Candiani (2019), en su definición más simple, capital relacional es el conjunto de todas las relaciones que estableces con empresas, instituciones o personas. Se trata de un andamiaje, de una suma de vínculos, que al paso del tiempo has construido y mantenido y que, individual o colectivamente, te ofrecen una cierta disposición y capacidad para llamarles o verlos y plantearles distintos asuntos de mercado, de poder o de cooperación

2.2.2. Competitividad

2.2.2.1. Concepto

Retos directivos (2020) indica: la competitividad empresarial es un término que hace referencia a la capacidad de un negocio para producir y vender productos / servicios que cumplan con la calidad de los mercados, al mismo precio o con precios más bajos, y maximizando los rendimientos de los recursos consumidos para producirlos.

2.2.2.2. Factores que determinan la competitividad

La competitividad se puede determinar en base a una serie de rasgos. En concreto, afirma Riqueleme (2016), que existen fundamentalmente cuatro factores:

En un primer lugar situaría la dotación del país. Es importante determinar cuál es la cantidad y la calidad de los factores productivos de tipo básico; recursos naturales, capitales, infraestructuras y tejido empresarial. Conocer, de este modo, los recursos humanos, es decir, habilidades, conocimientos y tecnologías utilizadas ya que estos serán el sustrato del cual se beneficiará la organización empresarial.

En segundo lugar, hablaríamos de la demanda interna. En este sentido, es fundamental conocer cuál es la necesidad del producto en relación con la oferta existente. Es muy importante que haya una demanda exigente en busca de artículos que se superen y se anticipen a las necesidades.

El punto tres es determinar si realmente existe una estructura productiva con empresas de todos los tamaños, con relaciones entre ellas tanto horizontales como verticales y que fomente la competitividad creando una oferta que fomente la innovación. Cuatro. Predisposición social hacia la innovación, esto además incluye el trato legal a la innovación y todas las medidas que dificulten o faciliten las mismas. La innovación es un valor extremadamente positivo para cualquier empresa, mejores productos significan mayores ventas.

2.2.2.3. Teorías de la competitividad

- **La teoría de las ventajas absolutas de Adam Smith**

Adam Smith, planteó la teoría de las ventajas absolutas, la cual postula:

Que, para que un país pueda exportar un bien es necesario que tenga ventaja absoluta en la producción de ese bien. Existe ventaja absoluta cuando el número de horas hombre empleadas para producir ese bien es el más bajo comparado con los demás países. En el enfoque convencional sobre el comercio, las ventajas comparativas, resultantes de un mercado exento de intervención pública, son las que determinaban el grado de intercambio comercial y fuente de crecimiento económico de los países. De acuerdo con esta teoría, cada país se especializa en la producción de aquellos bienes que pueden ser producidos a un menor costo relativo con relación a los costos de producción en otros países. Introduce en su análisis elementos como el costo absoluto o el costo relativo para explicar que un país tiene más ventajas en el comercio internacional de productos. (Espinola, 2013)

- **La teoría de las ventajas comparativas**

Para David Ricardo, el principio de la ventaja comparativa explica por qué los países se benefician del comercio internacional, de la siguiente manera:

Al comparar dos países, incluso si uno de ellos posee ventaja absoluta en la producción de dos bienes en relación con el otro, puede ser posible para ambos países la obtención de un beneficio al comerciar entre ellos. La clave reside en el hecho de que cada país solo debería producir aquel bien que posea el menor costo de oportunidad. Cuando un país se especializa en los bienes en los que posee ventaja comparativa, la producción total aumenta. Siguiendo el ejemplo de Ricardo, Portugal puede

producir tela y vino con menos factores productivos que Inglaterra. Sin embargo, el coste de oportunidad de Portugal al producir vino es menor que al producir tela, mientras que en el caso de Inglaterra el coste de oportunidad de producir tela es menor. Si Portugal se especializa en la producción de vino e importa tela, e Inglaterra se especializa en la producción de tela e importa vino, ambos países puede obtener un beneficio de su ventaja comparativa. (Policonomics, 2017)

- **La teoría de la competencia de Schumpeter**

Schumpeter, afirma que la existencia de posiciones monopolistas no excluye de hecho la competencia, lo plantea de la siguiente forma:

La lucha competitiva que resulta relevante es la que se explica mediante la introducción de innovaciones. Es una competencia creada por las nuevas mercancías, por las nuevas técnicas, por las nuevas fuentes de aprovechamiento, por el nuevo sistema organizativo, entre otras cosas. Este tipo de competencia es mucho más eficiente que el otro (que se explica mediante reducciones de precios), debido a que opera no únicamente cuando tiene lugar de modo efectivo, sino también cuando es una permanente amenaza. En muchos casos a la larga resultará un comportamiento similar al cuadro de la competencia perfecta. A su vez, este tipo de competencia tiende a eliminar los eventuales poderes de monopolio gozados por empresas menos eficientes. La existencia de posiciones de monopolio cumple algunas funciones positivas. Por una parte, los beneficios obtenidos por las empresas, mediante prácticas monopolísticas, pueden ser condiciones necesarias para incentivar la

innovación y la posibilidad de introducir la innovación. Los monopolios no representan un obstáculo al progreso técnico, sino más bien un estímulo. (Blatman, 2018)

- **Teoría de la Competitividad de Krugman**

Krugman, sostiene que las ventajas comparativas de los países se explican de la siguiente forma:

De manera simple un país exportará los productos para los cuales tiene recursos naturales en abundancia o si tiene abundancia de un factor de producción como el capital, exportaría productos intensivos en este factor de producción. La competencia perfecta (productos homogéneos) y economías de escala constantes (el costo unitario no se reduce por mayores escalas de producción). Esto resultaría en que cada país se especializaría en un determinado número de productos y el resto de países en productos diferentes. Sin embargo, la realidad era otra: por ejemplo, algunos países intensivos en capital intercambian productos semejantes entre ellos cuya producción es intensiva en capital (autos, ropa, etc.). Parte del comercio internacional, especialmente el comercio entre países parecidos (por ejemplo, con abundancia de capital), es explicado por la existencia de la competencia imperfecta y de economías de escala crecientes. Las economías de escala significan un menor costo unitario por producción en volúmenes grandes; es decir, la producción en grandes volúmenes a escala mundial sería más eficiente. De esta manera empresas que producen productos semejantes en diferentes países competirán unas contra otras. (Aguirre, 2014)

2.2.2.4. Dimensiones

Competencias laborales, para Pérez (2016) “tienen que ver con la capacidad, habilidades laborales, conocimientos y aptitudes en el profesional que le permiten asumir los retos y contingencias que pueda traer su puesto de trabajo de una mejor manera”.

Competencias conductuales, para Olmos (2020), “son todas aquellas que permiten determinar las metas y prioridades de una actividad tomando en cuenta los tiempos y recursos requeridos, las cuales pueden ser la innovación, la productividad, flexibilidad, entre otras”.

Competencias funcionales, para el Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas (2015) son capacidades que se identifican a partir de un análisis del propósito principal del empleo y su desagregación progresiva, con el objeto de establecer las contribuciones individuales del empleo, los conocimientos básicos, los contextos en los que se deberán demostrar las contribuciones individuales y las evidencias requeridas para las competencias laborales. Definición de términos básicos.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Capital intelectual

- **Conocimiento:** Significados.com (2017) afirma: “El acto o efecto de conocer. Es la capacidad del hombre para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas.

El término conocimiento indica un conjunto de datos o noticias que se tiene de una materia o ciencia. Así mismo, conocimiento hace referencia a una persona con la que se tiene relación o trato, pero sin llegar a tener una amistad como yo tengo conocimiento de lo que hace ese señor.

- **Habilidades:** Definición.ABC (2018) indica que: “Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio”.
- **Formación:** Porto y Gardey (2018), manifiestan que se trata de: Un término asociado al verbo formar (otorgar forma a alguna cosa, concertar un todo a partir de la integración de sus partes). La formación también se refiere a la forma como aspecto o características externas (“Es un animal de excelente formación”) y a la acumulación de piedras o minerales que comparten ciertos rasgos en su geología.
- **Experiencia:** Alfaro (2015), señala que: Es una forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un suceso proveniente de las cosas que suceden en la vida, es un conocimiento que se elabora colectivamente. Así, un experto es aquella persona que tiene conocimientos más avanzados que los demás sobre una materia en cuestión.

- **Creatividad:** Togueter (2016), prescribe: Es la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. Es sinónimo del "pensamiento original", la "imaginación constructiva", el "pensamiento divergente" o el "pensamiento creativo". Es una habilidad típica de la cognición humana, presente también hasta cierto punto en algunos primates superiores, y ausente en la computación algorítmica, por ejemplo.
- **Cultura:** Gomá (2018) advierte: “Es el conjunto de creencias y de costumbres, decantadas históricamente y estructuradas en marcos interpretativos, que comparten los miembros de una misma comunidad”.
- **Valores:** La Agencia de la ONU para los refugiados (2017), alude: “Se refiere a los principios que los seres humanos utilizamos para convertirnos en mejores personas. Es decir, son cualidades de cada individuo que le llevan a comportarse de una forma determinada y que establecen sus prioridades en la vida”.

2.3.2. Competitividad

- **Comunicación:** Blog.elinsignia.com (2017), expresa: Es la actividad de intercambiar información entre dos o más personas con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos principales de la comunicación son la formación de una intención de comunicar,

la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del comunicado, y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

- **Trabajo en equipo:** Obsbusiness.school (2020), subraya: Es una práctica inherente a la condición humana. Desde la aparición de las primeras sociedades, el hombre desarrolló la facultad de asociarse con los integrantes de sus clanes y tribus para garantizar su supervivencia, atender sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida.
- **Iniciativa:** Talenttunity (2019), dice que: “Es una competencia que marca el rumbo de acciones concretas y supone adoptar una actitud proactiva anticipándose a una situación o problema”.
- **Orientación hacia los resultados:** Yerro (2018), precisa que el desempeño de las tareas vaya en consonancia con un determinado objetivo. Para ello se requiere una amplia visión de conjunto y conocer al detalle los procesos que conducen hasta una determinada meta. Todas las decisiones que se tomen en la fase de desarrollo, tienen que estar dirigidas a conseguir alcanzar esa meta.
- **Innovación:** Abanca Innova (2017), define: “Es un proceso que consiste en convertir un problema o una necesidad en una solución. La innovación puede realizarse a través de mejoras y no solo de la creación de algo completamente nuevo”.

- **Negociación:** Redacción APD (2019), expresa: Es el proceso que tiene como objetivo generar beneficios en la que intervienen dos o más partes o agentes. El propósito es resolver las diferencias entre las partes implicadas y generar una posición ventajosa para los intereses de ambas. Esta acción no solo se da en los negocios, sino también en situaciones cotidianas. Saber negociar ayuda a las personas a cumplir sus intereses y objetivos.
- **Inspección de trabajo:** García (2016), manifiesta: Trata de la organización administrativa responsable del servicio público de control y vigilancia del cumplimiento de las normas de orden social que incluye los servicios de exigencia de las responsabilidades administrativas pertinentes en que puedan incurrir empresas y trabajadores así como el asesoramiento e información a los mismos en materia laboral y de seguridad social (que pueda suscitarse con ocasión del ejercicio de la acción inspectora).
- **Plan de negocios:** García (2020), establece: Es una metodología que sistematiza e integra las actividades que serán necesarias para que una idea de negocio se convierta en una empresa y que desprende unas expectativas que demuestran que es rentable. O dicho en otras palabras, es el gancho para captar a un inversor y decirle que nuestra idea es genial y muy rentable.
- **Evaluación del desempeño:** Padilla (2017) estipula: Es una herramienta o proceso sistematizado aplicado en las Administraciones con un carácter permanente y periódico por el que

se comprueba la evolución del quehacer de los empleados públicos en el cuánto (eficacia) y el cómo (eficiencia y desempeño) se trabaja, con el fin de comprobar si su labor se adecua a los estándares previamente establecidos, ofreciendo información y retroalimentación para la mejora constante, tanto de los propios empleados como general de dichas administraciones.

- **Resolución de problemas:** (Up-spain.com, 2017), expone que: Es la eficacia y agilidad a la hora de encontrar soluciones a los problemas surgidos. Aquellas personas con alta capacidad para la resolución de problemas son capaces de actuar de forma proactiva, sin perder el tiempo, y encontrando las soluciones más apropiadas para cada caso, pensando siempre en las repercusiones que estas puedan tener a largo plazo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

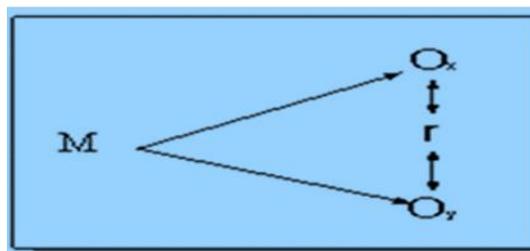
3.1.1. Tipo de investigación

Se hizo uso del tipo de investigación descriptiva. “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”. (Metodología de investigación, 2013)

3.1.2. Diseño de investigación

Se hizo uso del diseño transeccional correlacional. En esa línea Williams (2014), define: En estos diseños lo que se mide-analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa analiza (enfoque cualitativo) es la asociación entre categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado y cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en ideas o hipótesis correlacionales, y cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en ideas o hipótesis causales.

Esquema:



Dónde:

M: Muestra de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya.

OX: Capital Intelectual.

r: Relación entre variables.

OY: Competitividad.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

El estudio alcanzó a los 200 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya.

3.2.2. Muestra

La muestra se calculó a través la fórmula estadística para poblaciones menores a 100000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 . N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Dónde:

n: Muestra.

P: Proporción positiva (50%).

Q: Proporción negativa (50%).

$Z_{\alpha/2}$: 1,96 nivel de confianza (95%)

N: Universo de los trabajadores de la municipalidad distrital de Neshuya (200).

EE: error permitido 0,05.

Reemplazando la fórmula se obtuvo:

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*200)/(((0.05)^2*199)+(0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n = 132 trabajadores

3.3. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se elaboraron dos instrumentos, mediante la técnica de encuesta (cuestionario cerrado). La Universidad de las Américas (2015), conceptualiza: “En el caso del cuestionario cerrado, se caracteriza por presentar preguntas de respuesta de (selección múltiple y escalas de valoración o Likert)”. Cada instrumento cuenta con 5 opciones de respuesta, (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), 15 ítems con una valoración del 1 al 5.

3.4. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO DE PRESENTACIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica de recojo de datos

Los datos se recogieron a través de la técnica del cuestionario autoadministrado.

López y Fachelli (2015) indica: “Se entrega directamente a entrevistado, se puede realizar también por correo o web”. Para el caso se usó la primera condición.

3.4.2. Procesamiento de datos

Los datos se procesaron en una base de datos del programa Excel,

donde se ha adecuado en una columna las 5 opciones de respuesta descritos en el instrumento, asignándole valores del 1 al 5. Resultados totales que a su vez fueron procesados en el programa SPSSv25.

3.4.3. Presentación de datos

Los datos se presentan en tablas y figuras extraídas del programa Excel y el SPSSv25, los primeros muestran los resultados a nivel de variables y dimensiones y el segundo muestra la relación entre variables y dimensiones.

3.4.4. Tratamiento de datos

El tratamiento del nivel de variables y dimensiones se hizo a través de la escala de clima organizacional (EDCO) y el análisis de la prueba de hipótesis se hizo a través del coeficiente estadístico de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DE LAS VARIABLES

4.1.1. Variable Capital intelectual

Tabla 2. Niveles de la variable capital intelectual

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[15-35]	0	0
Intermedio	[35-55]	103	78
Alto	[55-75]	29	22
n		132	100.00

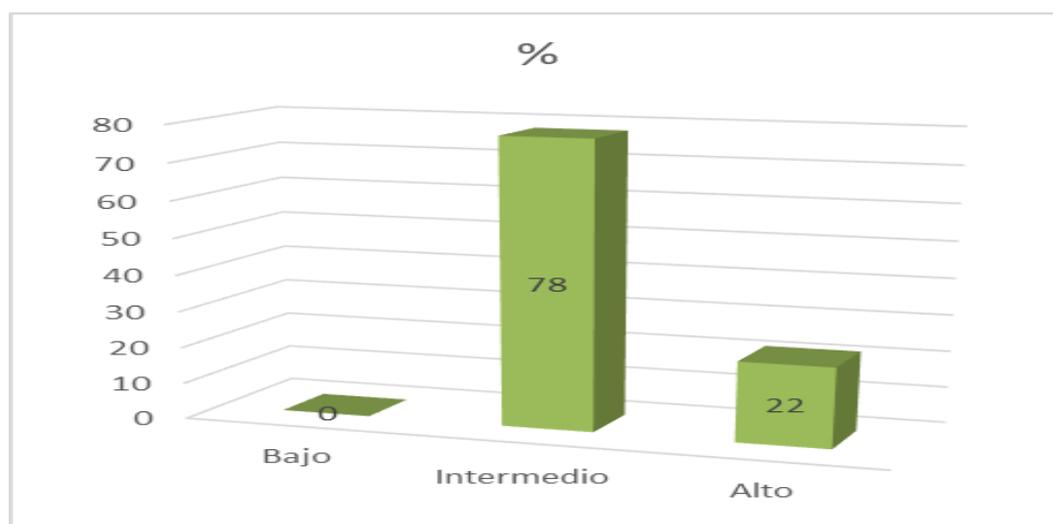


Figura 1. Niveles del capital intelectual

El resultado de la tabla 2 y figura 1, en relación al capital intelectual, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, manifiestan: que poseen un 78% de nivel intermedio, y un 22% de nivel alto. Prevalece el nivel intermedio. Lo que significa que la gran mayoría de trabajadores tienen un nivel de conocimiento del capital humano, estructural y relacional regular.

Tabla 3. Niveles de la dimensión capital humano

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	83	63
Alto	[19-25]	49	37
n		132	100

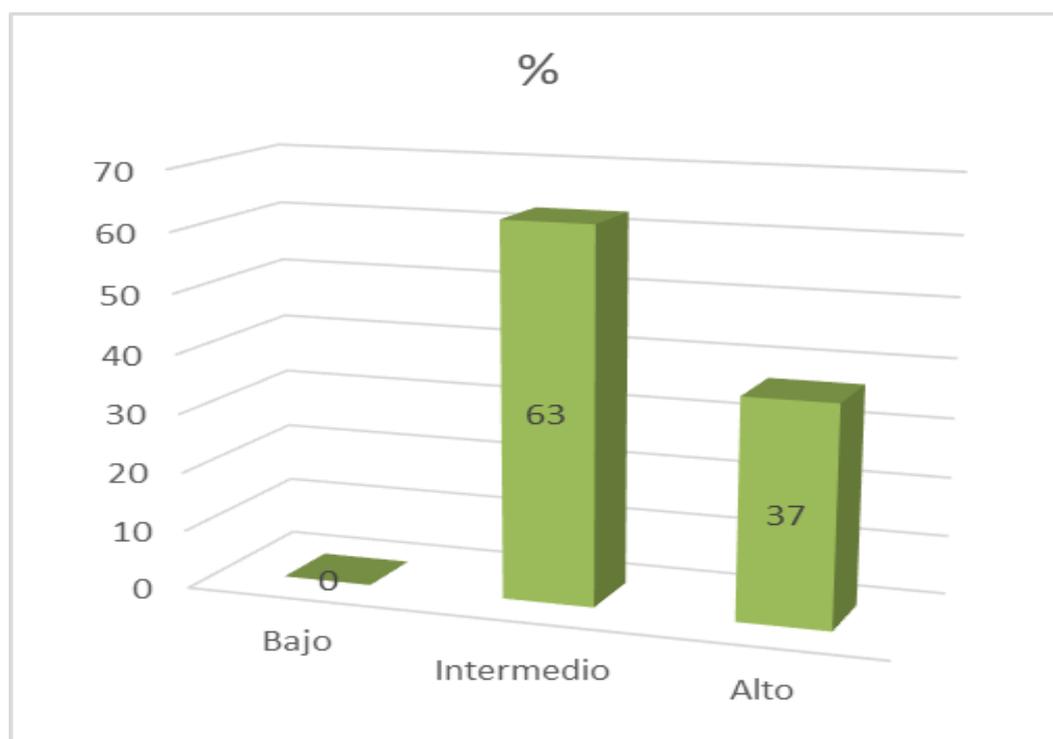


Figura 2. Niveles del capital humano

El resultado de la tabla 3 y figura 2, en relación al capital humano, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, manifiestan: que poseen un 63% de nivel intermedio, y un 37% de nivel alto. Prevalece el nivel intermedio. Esto quiere decir que la municipalidad administra el conocimiento, las habilidades, la formación, la experiencia, y la creatividad de sus trabajadores a un nivel medio.

Tabla 4. Niveles de la dimensión capital estructural

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	7	5
Intermedio	[12-18]	68	52
Alto	[19-25]	57	43
n		132	100

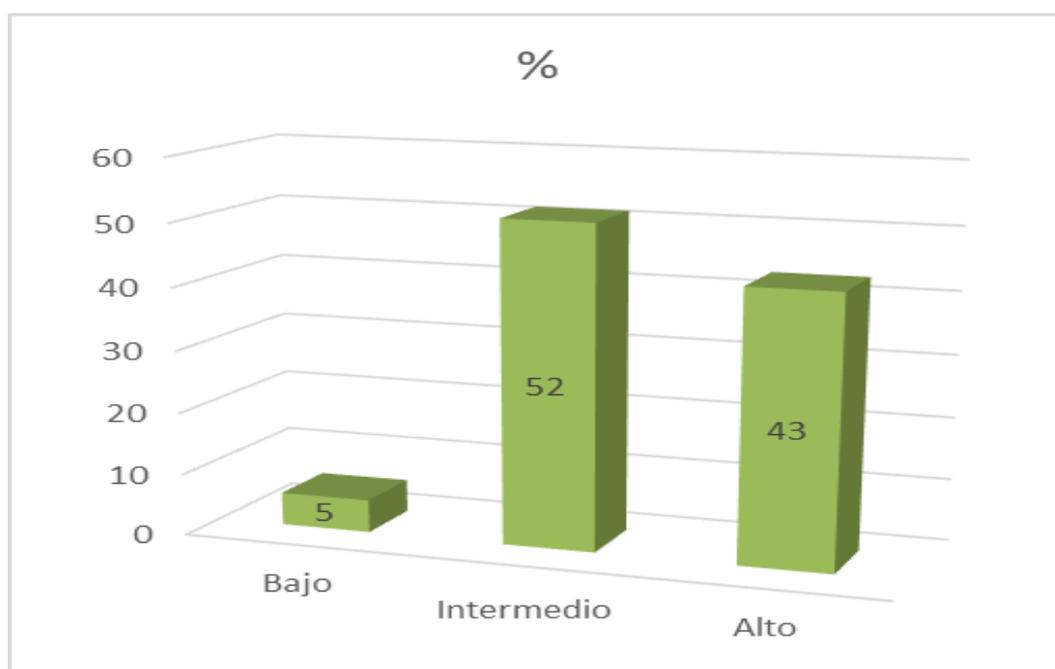


Figura 3. Niveles del capital estructural

El resultado de la tabla 4 y figura 3, en relación al capital *estructural*, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, manifiestan: que poseen un 5% de nivel bajo, un 52% de nivel intermedio, y un 43% de nivel alto. Prevalece el nivel intermedio. Esto quiere decir que la municipalidad administra, la competencia en las TICs, la cultura, los valores, los procesos y la confianza de sus trabajadores, a un nivel medio.

Tabla 5. Niveles de la dimensión capital relacional

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	4	3
Intermedio	[12-18]	84	64
Alto	[19-25]	44	33
n		132	100

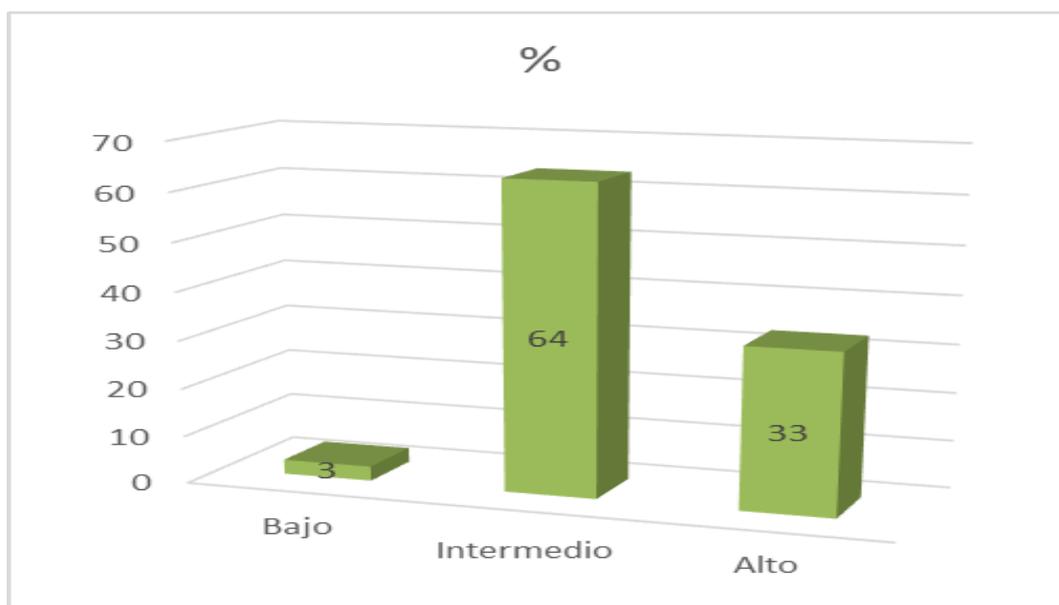


Figura 4. Niveles del capital relacional

El resultado de la tabla 5 y figura 4, en relación al capital relacional, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, manifiestan: que poseen un 3% de nivel bajo, un 64% de nivel intermedio, y un 33% de nivel alto. Prevalece el nivel intermedio. Esto quiere decir que la municipalidad mantiene una relación, con los clientes, con los proveedores, con las entidades financieras, con las organizaciones públicas y privadas, brinda el servicio de calidad, a un nivel medio.

4.1.2. Variable competitividad

Tabla 6. Niveles de la variable competitividad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[15-35]	0	0
Intermedio	[35-55]	25	19
Alto	[55-75]	107	81
n		132	100

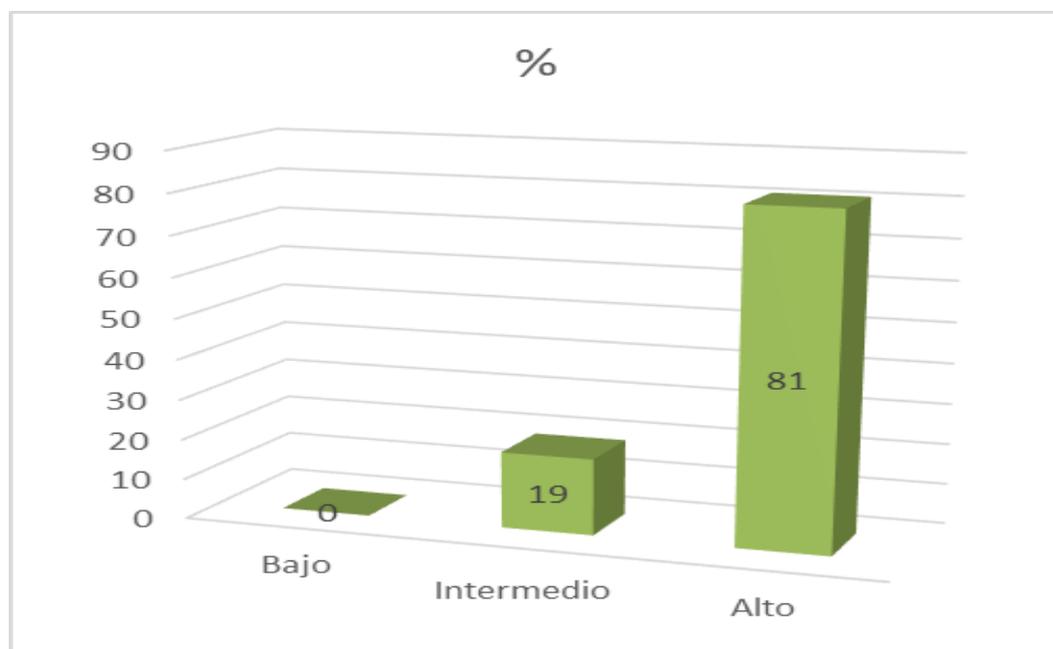


Figura 5. Niveles de competitividad

El resultado de la tabla 6 y figura 5, en relación a la competitividad, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, manifiestan: que poseen un 19% de nivel intermedio y un 81% de nivel alto. Prevalece el nivel alto. Lo que significa que la gran mayoría de trabajadores muestran competencias laborales, conductuales y funcionales a un nivel alto.

4.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Tabla 7. Escala de medición de correlación entre variables

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Significancia estadística:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

4.2.1. Prueba de Hipótesis General

- Existe relación directa y significativa entre el capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

Tabla 8. Relación entre capital intelectual y competitividad

Variable 1: Capital intelectual	Correlación de Pearson	1	,167
	Sig. (bilateral)		,055
	N	132	132
Variable 2: Competitividad	Correlación de Pearson	,167	1
	Sig. (bilateral)	,055	
	N	132	132

Fuente: SPSSv25

Los resultados indican la existencia de una relación positiva muy baja (0.167) y no significativa (0. 055) entre el capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Esto quiere decir que la administración del capital humano, estructural y relacional no contribuye al logro de una relación positiva más alta y significativa con la competitividad.

4.2.2. Prueba de las Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

- Existe relación directa y significativa entre el capital humano y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

Tabla 9. Relación entre capital humano y competitividad

Dimensión 1: Capital humano	Correlación de Pearson	1	,069
	Sig. (bilateral)		,433
	N	132	132
Variable 2: Competitividad	Correlación de Pearson	,069	1
	Sig. (bilateral)	,433	
	N	132	132

Fuente: SPSSv25.

Existe una relación positiva muy baja (0.069) y no significativa (0. 433) entre el capital humano y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Lo que significa que el conocimiento, las habilidades, la formación, la experiencia, y la creatividad de los trabajadores, no logran una relación positiva más alta y significativa con la competitividad.

Hipótesis Específica 2

- Existe relación directa y significativa entre el capital estructural y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

Tabla 10. Relación entre capital estructural y competitividad

Dimensión 2: Capital intelectual	Correlación de Pearson	1	,133
	Sig. (bilateral)		,127
	N	132	132
Variable 2: Competitividad	Correlación de Pearson	,133	1
	Sig. (bilateral)	,127	
	N	132	132

Fuente: SPSSv25.

Los resultados indican la existencia de una relación positiva muy baja (0.133) y no significativa (0.132) entre el capital estructural y la competitividad en la municipalidad distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Lo que significa que la competencia en las TICs, la cultura, los valores, los procesos y la confianza de los trabajadores, no logra una relación positiva más alta y significativa con la competitividad.

Hipótesis Específica 3

- Existe relación directa y significativa entre el capital relacional y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.

Tabla 11. Relación entre capital relacional y competitividad

Dimensión 3: Capital relacional	Correlación de Pearson	1	,089
	Sig. (bilateral)		,308
	N	132	132
Variable 2: Competitividad	Correlación de Pearson	,089	1
	Sig. (bilateral)	,308	
	N	132	132

Fuente: SPSSv25.

Los resultados indican la existencia de una relación positiva muy baja (0.089) y no significativa (0.308) entre el capital relacional y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Lo que significa, la relación con los clientes, con los proveedores, con las entidades financieras, con las organizaciones públicas y privadas, el bajo servicio de calidad, no logra una relación positiva más alta y significativa con la competitividad.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados indican la existencia de una relación positiva muy baja (0.167) y no significativa (0.055) entre el capital intelectual y la competitividad en la municipalidad distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Esto quiere decir que la forma en la que la municipalidad administra el capital humano, estructural y relacional no contribuye al logro de una relación positiva más alta y significativa con la competitividad. Resultado distinto obtuvo Castillo (2017), quien estudió el capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2015”, concluyendo: se ha demostrado la relación significativa del capital

intelectual con la municipalidad que la gestión y que la gerencial está involucrada en la búsqueda de mejores tecnologías informáticas y el personal idóneo, pero no es suficiente sino se capacita a todos los gerentes en temas de liderazgo y conceptos básicos del manejo de los intangibles que constituyen el capital intelectual, que en una entidad pública crea valor al mejorar la estructura organizacional pública para mejorar significativamente la eficiencia y el impacto social.

Los resultados indican, que el 78% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, poseen un nivel de capital intelectual intermedio, y un 22% de nivel alto. Comprobándose que el capital humano, estructural y relacional de los trabajadores en su gran mayoría es de nivel medio. Resultados parecidos obtuvo Limache (2017), en su tesis el Capital Intelectual en la Competitividad de las MIPYMES de la Región Tacna-2015, concluyendo: “El nivel del capital intelectual de las MIPYMES manufactureras de la región Tacna en el año 2015 es regular”.

Los resultados indican que el 19% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, poseen un nivel de competitividad intermedio y un 81% de nivel alto. Comprobándose que los trabajadores muestran competencias laborales, conductuales y funcionales en su gran mayoría alta. Resultados distintos obtuvieron Ibarra, González y Demuner (2017), en sus tesis la competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California, concluyeron: Los resultados mostrados indican que las pymes manufactureras de Baja California son medianamente competitivas, pero con tendencia importante hacia la baja, independientemente de su tamaño. Todas las dimensiones

analizadas presentan niveles de competitividad medio y bajo, situación similar se presenta en los subsectores analizados.

Los resultados indican la existencia de una relación positiva muy baja (0.069) y no significativa (0.433) entre el capital humano y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Comprobándose que la municipalidad administra de manera frágil, el conocimiento, las habilidades, la formación, la experiencia, y la creatividad de sus trabajadores, por ello no logra una relación positiva más alta y significativa del capital humano con la competitividad. Resultados distintos obtuvo Pesántez (2017), en su tesis el capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador, concluyendo que: los resultados del presente estudio demuestran que sí existe una incidencia positiva directa del capital humano en la competitividad de las PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador en un alto nivel, ya que de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo una relación del 0.82; y de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall existe una relación aceptable entre el capital humano y la competitividad de 0.358.

Los resultados indican la existencia de una relación positiva muy baja (0.133) y no significativa (0.132) entre el capital estructural y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Esto quiere decir que la municipalidad administra de manera frágil, la competencia en las TICs, la cultura, los valores, los procesos y la confianza de sus trabajadores, por ello no logra una relación positiva más alta y significativa del capital estructural con la competitividad. Resultados

distintos obtuvieron Alosilla y Castilla (2018), en su tesis capital intelectual en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Cusco (2017), concluyeron: el Capital Estructural en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco, el 2.51 de los trabajadores encuestados afirma que hay una buena relación con sus clientes (turistas locales, nacionales y extranjeros) se les brinda la información adecuada y se les orienta en las dudas que estos tengan, se refleja una buena relación con los proveedores y con las diferentes instituciones públicas, privadas y financieras con las que se hacen alianzas estratégicas y auspicios, se cuenta con tecnología moderna para el tipo de trabajo que se lleva dentro de la institución pero se carece de personal capacitado para hacer uso de dicha tecnología.

Los resultados indican la existencia de una relación positiva muy baja (0.089) y no significativa (0.308) entre el capital relacional y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Esto quiere decir que la municipalidad mantiene una relación frágil, con los clientes, con los proveedores, con las entidades financieras, con las organizaciones públicas y privadas, no brinda servicio de calidad, por ello no logra una relación positiva más alta y significativa el capital relacional con la competitividad. Resultados distintos obtuvieron Trillo y Peces (2019), en su tesis el capital relacional como factor clave en el desarrollo económico internacional. Un estudio de casos en el sector tecnológico, concluyendo que: “el capital relacional influye de manera positiva en la internacionalización de las empresas de base tecnológica estudiadas”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva muy baja (0.167) y no significativa (0.055) entre el capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Esto quiere decir que la forma en la que la municipalidad administra el capital humano, estructural y relacional no contribuye al logro de una relación positiva más alta y significativa con la competitividad.
2. El 78% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, poseen un nivel de capital intelectual intermedio, y un 22% de nivel alto, lo que quiere decir que a la gran mayoría de trabajadores de la municipalidad le falta mejorar el capital humano, estructural y relacional.
3. El 19% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, poseen un nivel de competitividad intermedio y un 81% de nivel alto, lo que quiere decir que la gran mayoría de trabajadores están preparados laboral, conductual y funcionalmente.
4. Existe una relación positiva muy baja (0.069) y no significativa (0.433) entre el capital humano y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Esto quiere decir que la municipalidad administra de manera frágil, el conocimiento, las habilidades, la formación, la experiencia, y la creatividad de sus trabajadores, por ello

no logra una relación positiva más alta y significativa del capital humano con la competitividad.

5. Existe una relación positiva muy baja (0.133) y no significativa (0. 132) entre el capital estructural y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Esto quiere decir que la municipalidad administra de manera frágil, la competencia en las TICs, la cultura, los valores, los procesos y la confianza de sus trabajadores, por ello no logra una relación positiva más alta y significativa del capital estructural con la competitividad.
6. Los resultados indican la existencia de una relación positiva muy baja (0.089) y no significativa (0. 308) entre el capital relacional y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019. Esto quiere decir que la municipalidad mantiene una relación frágil, con los clientes, con los proveedores, con las entidades financieras, con las organizaciones públicas y privadas, no brinda servicio de calidad, por ello no logra una relación positiva más alta y significativa el capital relacional con la competitividad.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Neshuya, debe mejorar la administración del capital intelectual, estructural y relacional, de esta manera fortalecer el conocimiento de sus trabajadores en los temas referidos para lograr una relación positiva alta y significativa con la competitividad.

2. Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Neshuya, debe promover cursos de capacitación en temas referidos al capital humano, estructural y relacional, con el propósito de revertir el nivel bajo e intermedio del capital intelectual.
3. Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Neshuya, deben consolidar como política el nivel alto de competitividad, laboral, conductual y funcional, y tomar como base para mejorar las actividades que muestran niveles bajos.
4. Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Neshuya, deben mejorar la administración del conocimiento, las habilidades, la formación, la experiencia, y la creatividad de sus trabajadores con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa del capital humano con la competitividad.
5. Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Neshuya, deben mejorar la administración de las competencias en las TICs, la cultura, los valores, los procesos y la confianza de sus trabajadores con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa del capital estructural con la competitividad.
6. Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Neshuya, deben mejorar la administración de las relaciones con los clientes, los proveedores, las entidades financieras, las alianzas y la calidad del servicio con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa del capital relacional con la competitividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanca Innova. (2017). *Innovación: ¿Qué es y cómo podemos definirla?* | *ABANCA innova*. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de <http://abancainnova.com/es/opinion/que-es-la-innovacion-como-podemos-definirla/>
- ABC Sociedad. (20 de enero de 2016). Recuperado el 14 de junio de 2018, de http://www.abc.es/sociedad/abci-educacion-espana-presenta-elevado-riesgo-perdida-capital-humano-segun-consejo-economico-y-social-201601192030_noticia.html
- Agencia de la ONU para los refugiados. (2017). *Valores humanos y su significado en el mundo*. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de: <https://eacnur.org/blog/valores-humanos-significado-alrededor-delmundo/>
- Aguirre, C. (24 de febrero de 2014). Recuperado el 29 de agosto de 2018, de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/02/24/contribucionpaul-krugman-disciplina-economica/>
- Alfaro, E. (12 de agosto de 2015). Recuperado el 29 de agosto de 2018, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Experiencia>
- Alosilla, M.; Castilla, X. (2018). *El capital intelectual en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Cusco-2017 (Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco, Perú)*. Recuperado el 02 de agosto de 2020, de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3042/1/Mariana_Xiomy_tesis_bachiller_2018.pdf
- Barcelona.cat. (04 de diciembre de 2017). *www.barcelona.cat*. Obtenido de <http://ajuntament.barcelona.cat/imi/es/processos/gestio-de-recursos-humanos>.

Barreto, A. (2016). *Scielo*. Obtenido de:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000600007

Blatman, D. (2018). Recuperado el 28 de agosto de 2018, de:

<https://www.zonaeconomica.com/schumpeter1>

Blog.elinsignia.com/. (7 de Junio de 2017). *Qué es la comunicación?*

Recuperado el 26 de Julio de 2020, de:

<https://blog.elinsignia.com/2017/06/07/lacomunicacion-en-el-ambito-laboral/>

Camacho, M. (2017). *“La competitividad empresarial y el desempeño exportador de las empresas peruanas de mango” (Tesis de grado en Negocios Internacionales, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú, 2017).*

Recuperado el 13 de agosto de 2018, de:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2910/1/2017_Camacho_Lacompetitividad-empresarial.pdf

Cárdenas, A. (2017). *Bases neurológicas de las capacidades dinámicas de la firma: una aproximación*. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de

http://www.asfae.cl/journalmbr/images/stories/MBR2017_1/mbr%20artculo%204.pdf

Castillo, J. (2017). *“El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2015” (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú, 2017).* Recuperado el 13 de agosto de 2018, de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5556/Castillo_NJW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Coll, F. (2020). *Capital intelectual*. Recuperado el 24 de Julio de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/capital-intelectual.html>
- Contreras, J.; Castillo, Q.; Salgado, L. (2017). “*Análisis de los factores determinantes de competitividad del sector astillero en Colombia*” (Tesis de grado, Universidad de la Salle, Bogota, Colombia, 2017). Recuperado el 13 de Agosto de 2018, de: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21572/63112137_2017.pdf?sequence=1
- Definición.ABC. (2018). Recuperado el 29 de agosto de 2018, de: <https://www.definicionabc.com/general/habilidad.php>
- Espinola, O. (2013). Recuperado el 29 de agosto de 2018, de: <https://mestradoadmin.files.wordpress.com/2013/01/ventajas-absolutassmith-porter.pdf>
- García, D. (2016). *¿En qué consiste una inspección de trabajo?* Recuperado el 26 de Julio de 2020, de: <https://www.oficinaempleo.com/blog/en-que-consiste-una-inspeccion-detrabajo/>
- García, I. (14 de Julio de 2020). *Todos los pasos para elaborar un buen plan de negocio*. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de: <https://www.emprendedores.es/plan-de-negocio/como-elaborar-un-plan->
- Gomá, J. (2018). *¿Qué significa hoy la palabra ‘cultura’?* Recuperado el 26 de Julio de 2020, de: <https://www.lavanguardia.com/cultura/20180113/434230496386/javiergoma-pero-quien-de-verdad-vive.html>

- Hernández, N. (2014). *Teoría de la gestión del conocimiento*. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Ibarra, M.; González, L.; Demuner, M. (2017). “*Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*” (*Investigación Internacional, Universidad Autónoma de Baja California, México, 2017*). Recuperado el 13 de agosto de 2018, de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v18n35/2395-9134-estfro-18-35-00107.pdf>
- Instituto de Estudios Económicos y Sociales. (2018). *Competitividad de la economía peruana registra el mayor retroceso en la última década: pierde 5 lugares en el 2017*. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de <http://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2018/01/Setiembre-2017-Reporte-de-Competitividad.pdf>
- Instituto Mexicano para la competitividad. (2018). *Este es el nivel de competitividad de México, según el IMD Business School*. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de: <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Este-es-el-nivel-decompetitividad-de-Mexico-segun-el-IMD-Business-School-20180830-0088.html>
- Joya, R.; Gámez, L.; Ortiz, M.; Gálvez, A. (2015). *Medición del capital intelectual en empresas mexicanas*. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v9n1/rdir04115.pdf>
- La Región.es. (09 de enero de 2018). *La Región.es*. Obtenido de: <http://www.laregion.es/articulo/capital-humano-ayuntamientosmedianos->

pequenos/20180109143123760648.html

Limache, E. (2017). *Capital Intelectual en la Competitividad de las MIPYMES de la Región Tacna-2015 (Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna-Perú)*. Recuperado el 07 de JUNIO de 2018, de:

http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/505/1/Limache_Sandoval_Elmer.pdf

López, P.; Fachelli, S. (2015). *Metodología de investigación social cuantitativa*.

Obtenido de metodología de investigación social cuantitativa:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Metodología de investigación. (2013). *bloogg*. Obtenido de:

<http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-deinvestigacion.html>

Murray, C. (2018). *Capital humano del Perú está entre los más bajos de la región*.

Recuperado el 26 de Junio de 2019, de:

<https://elcomercio.pe/economia/peru/capital-humano-peru-bajos-regionnoticia-564236>

Obsbusiness.school. (2020). *Importancia del trabajo en equipo en las empresas*.

Recuperado el 26 de Julio de 2020, de:

<https://obsbusiness.school/int/blogproject-management/gestion-de-equipos-y-projectmanagement/importancia-del-trabajo-en-equipo-en-las-empresas>.

Osorio, M. (2018). Recuperado el 29 de agosto de 2018, de:

https://es.wikipedia.org/wiki/Capital_estructural.

- Padilla, P. (2017). *El concepto de evaluación del desempeño. Una necesaria clarificación*. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de:
<https://red.novagob.org/el-concepto-de-evaluacion-del-desempeno-unanecesaria-clarificacion/>
- Pérez, A. (2016). *8 Inteligencias – La teoría de las inteligencias múltiples*. Recuperado el 27 de Junio de 2019, de <http://www.ceolevel.com/8-inteligencias-la-teoria-de-las-inteligencias-múltiples>
- Pesántez, R. (2017). *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú)*. Recuperado el 13 de agosto de 2018, de:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6650/Pesantez_chr.pdf?sequence=1
- Pillco, F. (2017). *“Gestión de calidad y competitividad del mercado San Pedro Cusco-2017” (Tesis de grado de Contador, Universidad Peruana Austral del Cusco, Perú, 2017)*. Recuperado el 13 de agosto de 2018, de <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/28/PILLCO%20TORRES%2c%20FRANKLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Porto, J.; Gardey, A. (2018). Recuperado el 29 de agosto de 2018, de <https://definicion.de/formacion/>
- Redacción APD. (2019). *Tipos de negociación: ¿Cuál es el más adecuado para tu negocio?* Recuperado el 26 de Julio de 2020, de:
<https://www.apd.es/tipos-de-negociacion/>
- Retos directivos. (21 de Mayo de 2020). *Competitividad empresarial: qué es, 4 claves y ejemplos*. Recuperado el 24 de Julio de 2020, de

<https://retosdirectivos.eae.es/cuatro-decisiones-para-mejorar-la-competitividadempresarial/>

Riqueleme, M. (junio de 2018). Recuperado el 29 de agosto de 2018, de

<https://www.webyempresas.com/la-competitividad-segun-michael-porter/>

Salazar, C. (2017). *“Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017”*. (Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad César Vallejo, Perú, 2017). Recuperado el 13 de agosto de 2018, de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3440/Salazar_VCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez de la Vega, J. (2018). *La Comunidad de Madrid, la región más competitiva en 2017*. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de <https://www.lavanguardia.com/politica/20181218/453637406200/lacomunidad-de-madrid-la-region-mas-competitiva-en-2017.html>

ScienceDirect. (2015). *¿Es útil la gestión de los recursos humanos en los ayuntamientos?* Recuperado el 14 de junio de 2018, de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252313000531>

Significados.com. (30 de octubre de 2017). *Qué es la Flexibilidad*: Recuperado el 28 de agosto de 2018, de <https://www.significados.com/flexibilidad/>

Stok, J. (2015). *El valor intelectual*. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de <https://pad.edu/2015/10/27/el-valor-del-capital-intelectual/>

Talanttunity. (2019). *Tomar iniciativa en el trabajo. ¿Cómo y cuándo?* Recuperado el 26 de Julio de 2020, de:

<https://www.talanttunity.com/tomar-la-iniciativa-en-el-trabajo-como->

ycuando/

Togueter, C. (2016). Recuperado el 29 de agosto de 2018, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Creatividad>

Trillo, M.; Peces, M. (2019). *El capital relacional como factor clave en el desarrollo económico internacional. Un estudio de casos en el sector tecnológico*. Recuperado el 02 de agosto de 2020, de: <https://www.usc.gal/economet/reviews/eers1918.pdf>

Universidad de las Américas. (11 de 07 de 2015). *UDLA*. Obtenido de UDLA: <https://www.udla.cl/portales/tp9e00af339c16/uploadImg/File/fichas/Ficha-07-cuestionario1.pdf>

Up-spain.com. (Enero de 2017). *Resolución de problemas, una de las capacidades más demandadas de hoy*. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de <https://www.up-spain.com/blog/la-resolucion-de-problemas-una-delas-capacidades-mas-demandadas-en-2017/>

Ureña, J.; Quiñones, E.; Carruyo, N. (2016). Modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *Orbis*, 5. Recuperado el 28 de JUNIO de 2018, de <http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/35/art1.pdf>

Williams, J. (2014). *Escribd*. Obtenido de escribd: <https://es.scribd.com/doc/218674786/Estudio-Transversal-o-Transeccional-PDF>

Yerro, E. (2018). *¿Qué significa la orientación hacia los resultados en un perfil?* Recuperado el 26 de Julio de 2020, de: <https://blog.infoempleo.com/a/orientacion-hacia-los-resultados-perfilprofesional/>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: El capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>GENERAL: ¿Cuál es el grado de relación del capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali 2019?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿Cuál es el grado de relación del capital humano y la Competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación del capital estructural y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación del capital relacional y la competitividad de la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali 2019?</p>	<p>GENERAL Establecer el grado de relación del capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali 2019.</p>	<p>GENERAL Existe relación directa y significativa entre el capital intelectual y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.</p>	Capital intelectual	Capital Humano	Conocimiento, habilidades, formación, experiencia creatividad.	
	<p>ESPECÍFICOS Precisar el grado de relación del capital humano y la Competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali 2019.</p>	<p>ESPECÍFICAS Existe relación directa y significativa entre el capital humano y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.</p>		Capital Estructural	Competencia en TIC, incentivos, Cultura, Valores, Sistemas, procesos, investigación, calidad, confianza.	
	<p>Determinar el grado de relación del capital estructural y la competitividad en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali 2019.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre el capital estructural y la competitividad en la en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.</p>		Capital Relacional	Clientes, proveedores, alianzas, reputación, calidad de servicio, innovación.	
		<p>Describir el grado de relación del capital relacional y la competitividad de la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali 2019.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre el capital relacional y la competitividad el gobierno en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Ucayali, 2019.</p>	Competitividad	Estructura empresarial	Productividad, calidad, cantidad, filiación, información y gerencia.
			Resultados Económicos		Ingresos, productos, inversiones, exportaciones.	
			Gobierno		Desempeño del gobierno regional, Seguridad ciudadana, gobernabilidad, e institucionalidad.	

ANEXO 2

INSTRUMENTO 1: CAPITAL INTELECTUAL

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar tu importante opinión sobre tu capacidad intelectual que desarrollas en la Municipalidad Distrital de Neshuya, como parte de la investigación que se realiza con fines académicos. Por lo que se agradece su cooperación y su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas:

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Conoces toda la información interna y externa que administra la municipalidad					
02	Cuentas con las habilidades técnicas necesarias para desarrollar tus actividades en la municipalidad					
03	La formación obtenida te asegura un desempeño eficiente en la municipalidad					
04	Te consideras un trabajador experto para realizar tus funciones en la municipalidad					
05	Te consideras un trabajador que aporta nuevas ideas para solucionar los problemas habituales de la municipalidad					
06	La municipalidad cuenta con los equipos necesario para el manejo adecuado de las tecnologías y la información					
07	La municipalidad cuenta con una cultura que comparten la forma de actuar, sentir y pensar de todos sus miembros					
08	La municipalidad está comprometida con los valores de calidad en todos los procesos y servicios que entrega					
09	La municipalidad tiene establecido los procesos adecuados que satisfacen las necesidades de la población					
10	Consideras que la municipalidad es una institución confiable en todas las actividades que desarrolla					

11	La gestión de la municipalidad responde a una buena relación con la población					
12	La gestión de la municipalidad responde a una buena relación con los proveedores					
13	La gestión de la municipalidad responde a una buena relación con las entidades financieras					
14	La municipalidad realiza alianzas con organizaciones públicas y privadas					
15	Consideras que los servicio que brinda la municipalidad son de calidad					

ANEXO 3

INSTRUMENTO 2: COMPETITIVIDAD

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar tu importante opinión sobre la competitividad que desarrollas en la Municipalidad Distrital de Neshuya, como parte de la investigación que se realiza con fines académicos. Por lo que se agradece su cooperación y su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas:

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros para la solución de tareas y problemas					
02	Se considera una persona proactiva con alta dosis de iniciativa para el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad					
03	Le gusta trabajar en equipo, cuidando las relaciones interpersonales y valorando las ideas de los demás					
04	Se considera una persona experta con capacidad para solucionar los problemas álgidos de la municipalidad					
05	Usa permanentemente las tecnologías de la información para realizar su trabajo					
06	El trabajo que realizas está exclusivamente orientado al cumplimiento de resultados de la municipalidad					
07	Te consideras un trabajador innovador con capacidad de encontrar la solución adecuada a los problemas identificados					
08	Te consideras un trabajador con los conocimientos necesarios para realizar un proceso de negociación exitosa					
09	Te consideras una persona que se adecua al ritmo, horario de trabajo de la municipalidad					

10	Te consideras un trabajador rigurosamente comprometido con los quehaceres de la municipalidad					
11	Te consideras un trabajador que cuenta con la capacidad de dirigir equipos de trabajo en la municipalidad					
12	Te consideras un trabajador con capacidad para elaborar planes de inspección					
13	Te consideras un trabajador con capacidad para elaborar planes de desarrollo					
14	Te consideras un trabajador con capacidad para administrar reclamos y objeciones de los usuarios					
15	Te consideras un trabajador con la capacidad para evaluar el desempeño de tus compañeros.					