

ARTÍCULO ORIGINAL

CAPITAL INTELECTUAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DANIEL ALOMÍA ROBLES LEONCIO PRADO, HUÁNUCO.

INTELLECTUAL CAPITAL AND QUALITY OF SERVICE AT THE DANIEL ALOMIA ROBLES DISTRICT MUNICIPALITY, LEONCIO PRADO, HUÁNUCO.

Elizabeth Beatriz Macarlupú Ushñahua
Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2411-4833>
Correo electrónico: lic.elizabeth.macarlupu@gmail.com

Inocente Feliciano Salazar Rojas
Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9962-5195>
Correo electrónico: inocente.salazar@unas.edu.pe

Recibido: 28/06/2023 Aceptado: 16/12/2023 Publicado: 15/08/2024

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia del capital intelectual en la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, Leoncio Prado, Huánuco, se desarrolló durante el año 2019. **Metodología:** Investigación de nivel explicativo, con diseño adecuado al modelo preexperimental con medición solo después. Se encuestó a servidores públicos (n=63) y usuarios (n=173), utilizando dos cuestionarios con escalas tipo Likert. **Resultados:** El capital intelectual desarrollado y percibido por los servidores públicos, fue de nivel medio (63%), capital humano (75%), capital estructural (63%) y capital relacional (73%), en todas con tendencia hacia niveles altos. **Conclusión:** El capital intelectual se desarrolló a un nivel medio (63%), condición que se relativiza porque la mayoría de los usuarios percibieron que la calidad de los servicios fue de nivel medio (91%).

Palabras clave: Capital intelectual, Calidad de servicio, municipalidad Daniel Alomía Robles.

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of intellectual capital on the quality of service provided by the Daniel Alomía Robles District Municipality, Leoncio Prado, Huánuco, during the year 2019. **Methodology:** This research was explanatory, employing a pre-experimental design with post-measurement only. Surveys were conducted with public servants (n=63) and users (n=173) using two Likert-scale questionnaires. **Results:** The intellectual capital developed and perceived by public servants was at a medium level (63%), with human capital at 75%, structural capital at 63%, and relational capital at 73%, all trending towards higher levels. **Conclusion:** Intellectual capital was developed at a medium level (63%), a condition mitigated by the fact that the majority of users perceived the quality of services to be at a medium level (91%).

Keywords: Intellectual capital, service quality, Daniel Alomía Robles municipality.

INTRODUCCIÓN

El conocimiento es un recurso estratégico para toda organización y de difícil cuantificación a diferencia de sus activos físicos, condición que sugiere sea gestionada adecuadamente (Dumay, 2013), desarrollado tecnología y recurso humano competente para una rápida y eficaz respuesta a los requerimientos del cliente (Sullivan, 2001), es decir, crear una organización competitiva.

Crear información sobre necesidades y expectativas de los clientes, así como las fortalezas y debilidades propias frente a competidores es la base para una administración estratégica eficiente y eficaz. Dicho recurso intangible y no visible es menester a la organización para crear valor para el consumidor (Ferrin, 2018), en mejores condiciones que sus competidores, lo que es posible gracias a la contribución del denominado capital intelectual.

Para la organización de hoy y del futuro, el conocimiento es un valor fundamental, con supremacía sobre los recursos financieros y materiales, ya Stewart como se citó en Díaz (2017), destacaba su importancia considerándolo como ventaja competitiva resultante de la integración sinérgica de los conocimientos de los empleados de la organización. La gestión del conocimiento es una tarea de vital importancia para que las organizaciones cumplan con su misión de satisfacer necesidades de consumidores e inversionistas, haciendo rentable el negocio de estos últimos.

Las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) de los empleados, es decir el capital intelectual, se reflejan en la productividad consecuentemente en la rentabilidad y, no obstante, su complejidad, debemos buscar su medición para determinar su verdadero valor en la empresa (Sarur, 2013). Una entidad que desarrolla conocimiento (capital intelectual) puede transformarse en organización inteligente, con capacidad, como sostiene Piñarreta (2020), de aprender y renovarse continuamente, para adaptarse a su entorno y contexto siempre cambiantes, en ella se fomenta el desarrollo profesional y personal de sus empleados, quienes aprenden juntos continuamente. Son organizaciones proactivas antes que reactivas a los cambios.

El concepto de capital intelectual también puede replicarse a la gestión de la cosa pública, aunque Bossi *et al* (2006), consideran que, por sus características, el sector público presenta aspectos que condicionarían su aplicación, por ejemplo: menor estímulo y lentitud para adoptar innovaciones; tienen objetivos más intangibles y diversos (seguridad nacional, administración de justicia, mejorar la cultura), entre tanto los privados buscan rentabilidad para el accionista; menor margen de maniobra del

gerente público cuya labor es más controlada dentro de la normativa vigente exigiéndosele mayor transparencia; diferentes enfoques para valoración y uso de activos intangibles en ambos sectores; adicionalmente, las organizaciones privadas deben ganar la confianza de sus consumidores con su propio esfuerzo, en tanto que las públicas, como es el caso de los municipios, tienen clientes (usuarios) cautivos.

Para Stewart como se citó en Díaz (2017), son tres los componentes del capital intelectual: estructural, humano y cliente, coincidiendo con él, Sánchez, Melián y Hormiga (2007), solo reemplazan a cliente por relacional. De estas propuestas, en esta investigación se ha considerado a los siguientes:

Capital humano: Madrigal (2009), sostiene que la persona acumula conocimientos, competencias y habilidades, como resultado de su formación profesional, así como de su experiencia laboral y organizacional. Por extensión, y dado que las organizaciones están constituidas por personas, la suma de conocimientos individuales genera una nueva forma de conocimiento grupal, organizacional, al que se conoce como capital humano, el mismo que representa una ventaja competitiva para la organización como lo afirman Delgado, Martín de Castro y Navas como se citó en Rangel *et al* (2017). En realidad, más que personas se administran sus conocimientos y sus competencias orientados al cumplimiento de la misión organizacional.

Capital estructural: Para Sánchez como se citó en Rangel *et al* (2017) este capital involucra a los procesos y procedimientos para crear valor en la entidad, así como su cultura, normativa, marcas, entre otros, es decir, lo que permanece en la aquella una vez que sus miembros se retiran. Tiene impacto positivo en el comportamiento eficiente y eficaz de la entidad (Ling como se citó en Rangel *et al*, 2017). Como valor creado, sumado a la infraestructura, representa también una gran ventaja competitiva. Dichos factores, de modo general o particular son comunes tanto en la administración privada como pública

Capital relacional: Para Martín *et al.* (2009), la entidad construye este capital mediante las relaciones que entabla y desarrolla con organizaciones que operan en su entorno, ya sea proveedores de bienes y servicios o distribuidores y clientes, así como aquellas con las tiene alianzas de cooperación. Se desarrolla una forma de conocimiento superior, producto de coordinaciones y confluencia de experiencias aportadas por cada organización. Aunque estas relaciones se adaptan mejor a la empresa privada, también las entidades públicas pueden adecuarlas creativamente a su dinámica de trabajo, generando alianzas con entidades cooperantes, que puedan ayudarle a crear valor público para sus usuarios y la sociedad.

Alama (2008), al validar el instrumento para medir el desarrollo del capital intelectual también ha trabajado con las tres dimensiones propuestas por Sánchez, Melián y Hormiga (2007), dicho instrumento fue utilizado en esta investigación.

De otra parte, las organizaciones establecen criterios para la creación del producto (satisfactor de necesidades, valor creado) que entregarán a sus consumidores, es decir, las especificaciones técnicas que deben ser cumplidas al elaborarlas o fabricarlas, con la esperanza de lograr la confianza de los consumidores; esto nos indica que son los consumidores, a través de sus percepciones y preferencias o rechazos, los que finalmente definen la calidad de un producto ya sea tangible o intangible, en realidad ambos aspectos, tal como indica Pizzo citado por Cadena-Badilla et al (2016), son importantes al medir la calidad, es decir, el nivel de satisfacción de los que recibieron el producto (bien o servicio) o bien evaluar el trabajo del personal de atención. Los resultados sugerirán mejorar la prestación del producto, servicio para el caso de municipios, para mejorar su percepción.

Por otro lado, la satisfacción es resultado de las percepciones que sobre el producto (bien o servicio) tienen los consumidores, aquellas, como dice Montilla citado por Caicay (2017, p.22), que constituyen el significado que les permite establecer conformidad o no conformidad con el servicio recibido y por su puesto su satisfacción o no satisfacción. Ahora, la percepción de la calidad es un juicio subjetivo e individual del consumidor (Bitner y Hubert, citados por Caicay, 2017, p.22), resultado de

la comparación de expectativas que se tienen y la percepción luego de recibir el producto (Parasuraman, Zeithaml y Berry, citados por Guzmán, 2018). Dicho juicio puede variar en el mismo individuo de acuerdo con las condiciones internas y externas que atraviesa al momento de evaluar la calidad del producto o, de un individuo a otro, por las mismas razones.

Medir la percepción de la calidad del servicio es una necesidad imperiosa para las entidades privadas o públicas; para las primeras, porque de una buena percepción dependerán las futuras ventas y la sostenibilidad del negocio, para las segundas, igualmente influirá en la opinión que tenga la comunidad sobre el gobernante en ejercicio y toda la administración pública. Conocer la opinión de los usuarios, permite tomar decisiones para mejorar procesos y procedimientos, así como la preparación del personal encargado de la atención o prestación del servicio.

Existen modelos desarrollados por académicos e investigadores para determinar el nivel de valoración de quienes reciben el servicio. Entre esos modelos destaca SERVQUAL que establece diferencias entre las expectativas (esperanza) de la forma como recibirá el servicio o será tratada y percepción (juicio de valor) luego de recibir, vivenciar, experimentar el servicio; asimismo SERVPERF, que prioriza solo la percepción. En la Tabla 1 se muestran diferentes modelos planteados para la medición de la calidad, elaborado por Caicay (2017, p.27)

Tabla 1.

Modelos de calidad de servicio y sus dimensiones

Modelos	Dimensiones
Gronroos (1984)	Calidad técnica; Calidad funcional; Imagen corporativa
SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	Elementos tangibles; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía. Dos mediciones (expectativas y percepciones)
SERVPERF Cronin y Taylor (1992)	Basado en 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, considerando sólo percepciones.
De los tres componentes Rust y Oliver (1994)	Características del servicio; Entrega del servicio; Ambiente del servicio; Aspectos físicos Fiabilidad.
Dabholkar et al. (1996)	Interacción personal; Resolución de problemas: Política
Brady y Cronin (2001)	Interacción del cliente-empleado; Ambiente del servicio; Resultado
Canguli y Roy (2010)	Aspectos tecnológicos de la calidad de servicio; Dimensiones tradicionales de la calidad de servicio; Solución de problemas
Kuo et al. (2012)	Empatía; Entusiasmo; Amistad.

Nota: Caicay, 2017. Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/ 2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf

Las organizaciones de servicio se preocupan principalmente por asegurar la calidad de sus operaciones. La Norma ISO-9001 actualizado al 2015 busca que las organizaciones implementen un sistema de calidad, como afirma Alzate-Ibañez (2017, p. 586), para mejorar sus procesos que se relejará en la calidad de sus productos (bienes o servicios), resaltando el liderazgo en todos los niveles organizacionales para generar compromisos para la creación de valor para el consumidor o usuario y, el análisis del contexto para desarrollar capacidades de adaptación, todo ello permite desarrollar ventajas competitivas que garantizan la sostenibilidad exitosa de la organización en el largo plazo, siendo aplicable a todas las organizaciones públicas o privadas, indistintamente de la actividad a la que se dediquen.

En este proceso de aseguramiento es menester tener en alta consideración, como sostiene Cuatrecasas (2010), al elemento humano creador del servicio, creador de valor para el cliente, mejorando continuamente sus competencias, dado que con su accionar diario logrará la satisfacción del cliente, cuya opinión es lo que finalmente cuenta. Para una empresa privada representa ventas, para una entidad pública mejoramiento de nivel de vida de la comunidad.

En cuanto a las municipalidades, la Norma ISO 18091:2019 busca que estas entidades de gobierno local brinden servicios de calidad a los ciudadanos para recuperar la confianza de la comunidad y lograr el ansiado desarrollo sostenible, en el ámbito económico y social fundamentalmente. Asimismo, la Ley de código de ética de la función pública (Ley N° 27815, 2005), su modificatoria y su reglamento, establecen normas para orientar la conducta de servidores públicos para brindar un buen servicio a la comunidad; con ese mismo propósito se promulga la Ley N° 27588 (2001) que obliga a funcionarios, servidores públicos y personas que sirven al Estado en cualquier modalidad de contrato, a guardar secreto o reserva sobre asuntos o información considerada como tal mediante ley expresa.

El modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry citados por citado por Cadena-Badilla et al (2016), considera 5 dimensiones para la calidad del servicio.

a) Dimensión elementos tangibles.

Incluye la infraestructura, maquinaria, equipo y otros aspectos que tienen existencia material utilizados para brindar el servicio; el consumidor los evaluará en cuanto a su pertinencia e influencia, según su percepción, en el servicio que recibe, incluirá su modernidad, estética, inclusive

el aspecto exterior de los que entregan el servicio (Setó, 2004), es decir, se trata de administrar evidencias físicas, organizadas y transparentes que serán percibidas como las capacidades de la organización para brindar el servicio (Kotler y Armstrong, 2012, p.236). Los servicios se caracterizan por su intangibilidad, inseparabilidad, ser heterogéneos y efímeros (Lamb, Hair, McDaniel, C., 2011, p. 389), sin embargo, siendo intangibles requieren de elementos tangibles para que sea posible su entrega al consumidor.

b) Dimensión fiabilidad.

Se refiere a la evaluación de las capacidades de la entidad prestadora del servicio de modo confiable, convincente y con esmero. Es el cumplimiento de la promesa hecha en la declaración de la misión empresarial, orientada a resolver los problemas del cliente en la forma, lugar y tiempo prometido.

Quienes van a cumplir la promesa son los empleados y, como dice Setó (2004), sus habilidades individuales y grupales deben generar confianza; entonces es primordial gestionar el trato a los creadores del servicio, sabiendo que ello repercutirá en el crecimiento y desarrollo de la entidad (Kotler y Armstrong, 2012, p.238)

c) Dimensión capacidad de respuesta.

Está orientada a satisfacer ese deseo vehemente de los clientes para ser atendidos con rapidez (Cadena-Badilla et al,2016), donde no solo cuenta la satisfacción de sus necesidades, absolución de dudas entre otros aspectos relevantes, sino también el tiempo que muchos consumidores consideran relevante, especialmente en quienes realizan trámites en entidades públicas incluidas las municipalidades.

d) Dimensión seguridad.

Los consumidores o usuarios requieren sentirse seguros respecto a los procesos y procedimientos que la entidad realiza para entregarles el servicio, condición indispensable para generar percepción de que la entidad conoce lo que produce a evidenciada en la cortesía de los empleados y sus habilidades para inspirar confianza al momento de contactarse con los clientes (Cadena-Badilla et al, 2016; Miranda, Chamorro y Rubio, 2007). Los resultados del servicio que el usuario recibe y el desempeño mismo del personal encargado de la entrega, constituirán las garantías de seguridad que se comunica al consumidor.

e) Dimensión empatía.

Es el sentimiento que permite identificarse con alguien y ponerse en su lugar (Real Academia Española, s.f.), es cuando la entidad, a través de sus empleados, se coloca en el lugar del usuario a quien entiende en su dimensión humana para brindarle el servicio (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007) conforme con la promesa hecha. El servicio debe ser entregado en forma oportuna y eficaz, procurando una atención muy personalizada al usuario (Cadena-Badilla et al, 2016).

Las organizaciones empresariales y no empresariales, prestadoras de servicios, deben prepararse para entregar un servicio genuino, disgregado en estas cinco dimensiones descritas. Los elementos tangibles, en cuanto a inversiones en inmueble maquinaria y equipo, los construye la misma entidad, pero su cuidado, mantenimiento y presentación a la hora de entregar el servicio, depende de las habilidades del personal (Setó, 2004)

a quienes es necesario tratarlos y cuidarlos (Kotler y Armstrong, 2012, p.238), porque son ellos los creadores de valor.

Empero, los consumidores son los que en definitiva evalúan y valoran la calidad que se les brinda, basado en sus percepciones después de tomar conciencia de los servicios (conocimiento, afecto y conducta), por ello, cuando nos referimos a la medición de la calidad de los servicios, en realidad hacemos referencia a la percepción de la calidad de los servicios expresada o exteriorizada por quienes hayan recibido, gozado y/o resultado beneficiado con la prestación del servicio, para nuestro caso los usuarios de la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles.

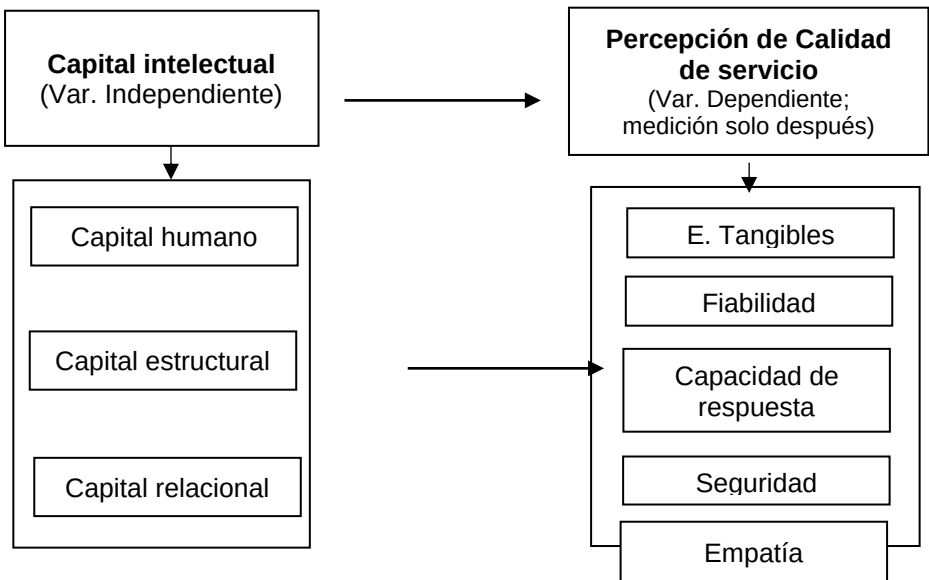
Finalmente, en esta investigación se trabajó con la escala desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, citados por Cadena-Badilla y otros, (2016).

METODOLOGÍA

El tipo de investigación es aplicado y nivel explicativo. Se empleó un diseño adecuado al modelo preexperimental con medición solo después (Figura 1).

Figura 1.

Diseño de investigación no experimental adecuado a un diseño con medición solo después en un solo grupo.



Se aplicó dos encuestas: a servidores públicos (n=63) utilizando el Cuestionario de Capital

Intelectual, desarrollado por Alama (2008) y a usuarios (n=173) utilizando el cuestionario de

Calidad del Servicio, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, citados por Cadena-Badilla y otros (2016), cuya confiabilidad es alta siendo sus índices de Alfa de Cronbach calculados de $\alpha=0.948$ y $\alpha=0.945$ respectivamente. Los datos se

analizaron con estadísticas descriptivas (técnicas numéricas y gráficas); también se empleó H de Kruskal Wallis como prueba de comparación de medianas, debido a que los datos tienen naturaleza no paramétrica.

RESULTADOS

Capital intelectual en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles

La mayoría de los servidores públicos opinan que en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles se ha logrado desarrollar un nivel medio de capital intelectual, aunque algo más de un tercio de ellos opina que el nivel logrado es alto (Tabla 2).

Mediante ANVA H de Kruskal Wallis se encontró que no existen diferencias entre las medianas (Figura 2) de las tres dimensiones de capital intelectual ($H=1.318$; $sig.=0.517 > \alpha=0.05$), las mismas que evidencian un nivel medio de desarrollo.

Tabla 2.

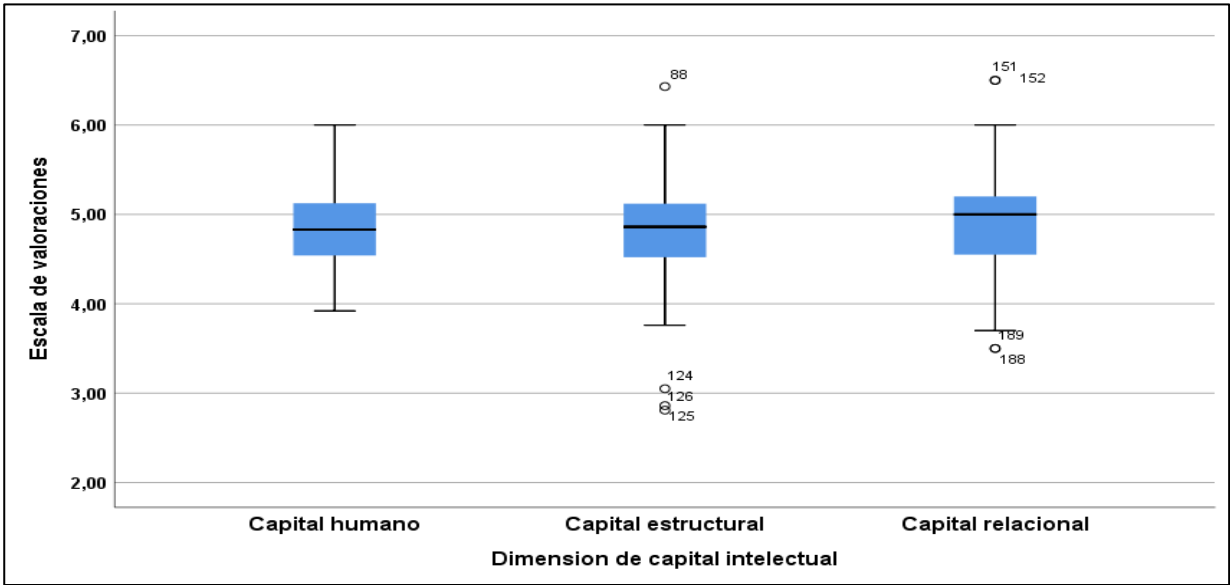
Nivel de capital intelectual desarrollado en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, en la percepción de servidores públicos

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	43 - 129]	0	0,0
Medio	130 - 216]	40	63,5
Alto	217 - 301]	23	36,5
Total		63	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos.

Figura 2.

Posicionamiento de las medianas de la opinión de servidores públicos sobre el capital intelectual de la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, según dimensiones.



Nota: Procesamiento de datos.

Los servidores públicos varones son los que han otorgado una mejor valoración, pero de acuerdo con el tiempo de servicio de los servidores no se encontraron diferencias en sus respectivas valoraciones.

Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, en la percepción de los usuarios.

La calidad de los servicios brindados en la municipalidad se ubica en un nivel medio (90.8%), conforme con la percepción de los usuarios encuestados (Tabla 3). En la Figura 3 se presentan la ubicación de las medianas obtenidas en cada dimensión de la calidad de servicio, donde se aprecia que apenas superan a la media de la escala, cuya lectura nos indica que hay una indecisión de los usuarios del servicio municipal para valorar la calidad de los servicios que presta el ente municipal.

Tabla 3.

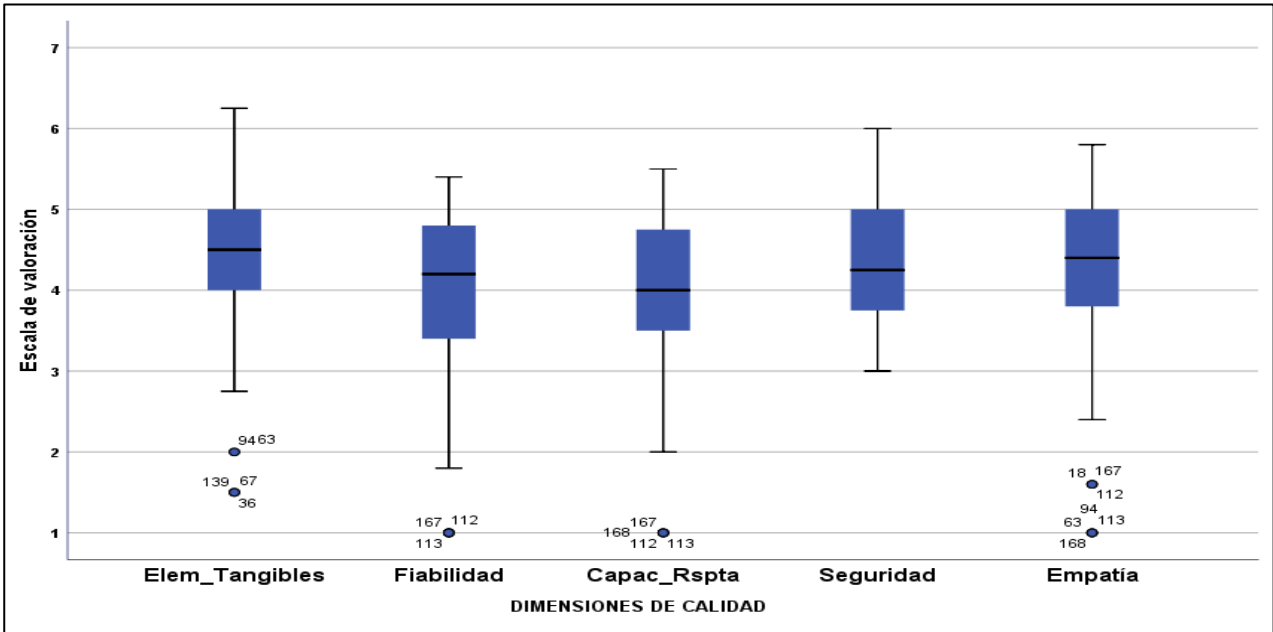
Nivel de calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, en la percepción de usuarios.

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	[22 - 66]	8	4,6
Medio	[67 - 111]	157	90,8
Alto	[112 - 154]	8	4,6
Total		173	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos.

Figura 3.

Posicionamiento de las medianas sobre la percepción de la calidad de servicios que brinda la municipalidad, según dimensiones.



Nota: Procesamiento de datos.

En la percepción de la calidad de servicio brindado en el ente municipal no se han encontrado diferencias según el sexo de los entrevistados; en cuanto a edad, el grupo etario más joven (20 a 30 años) es la que otorga una mejor calificación; considerando su ocupación, las amas de casa son las que mejor calificación han otorgado a dichos servicios.

El resultado de ANVA H de Kruskal Wallis nos indica que las medianas no son iguales ($H= 29.54$; $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$), siendo los elementos tangibles, empatía y seguridad las dimensiones mejor valoradas, en tanto que la fiabilidad y capacidad de respuesta las de menor valoración.

Demstración de hipótesis

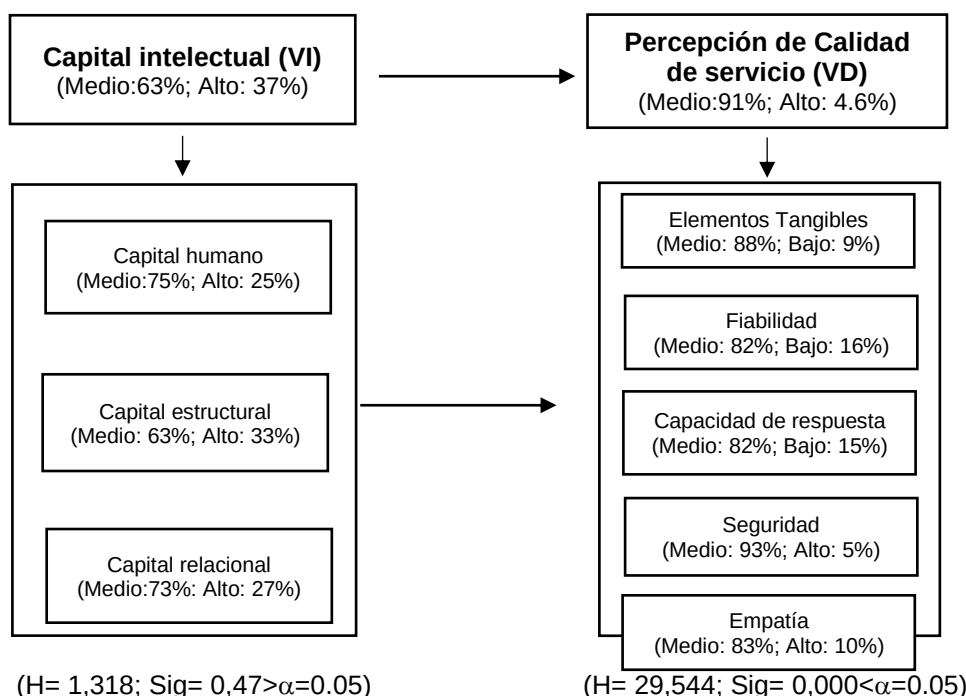
Sobre el capital intelectual desarrollado en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles los encuestados lo ubicaron mayoritariamente en un nivel medio (63.5%), inclusive alto en opinión de más un tercio de ellos, coherente en sus tres dimensiones ($H=1.318$; $\text{sig.}=0.517 > \alpha = 0.05$) condición que no se

refleja plenamente en la percepción de la calidad brindado al ciudadano que se calificó como medio (90.8%), bajo esta condición anodina solo los elementos tangibles, empatía y seguridad tuvieron mejores valoraciones ($H= 29.54$; $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$): por lo tanto, la hipótesis general que *proponía que el capital intelectual influye positivamente en la calidad de servicio en dicha entidad*, se acepta parcialmente, dado que los encuestados lo calificaron como de nivel medio (Figura 4).

Del análisis anterior podemos inferir, en el contexto de esta investigación, que las hipótesis específicas planteadas en esta investigación, que *proponían que el capital humano, capital estructural y capital relacional influyen en la percepción de la calidad del servicio*, quedan parcialmente aceptadas. Si bien los servidores afirman que han desarrollado un capital intelectual de nivel medio a alto, esta competencia no se está reflejando en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, en la percepción de sus usuarios

Figura 4.

Niveles logrados en capital intelectual y percepción de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles.



Nota: Al comparar las dimensiones de Capital intelectual no se encontraron diferencias en sus medianas ($H=1,318$; $\text{Sig.}=0,47 > \alpha = 0.05$); en la variable dependiente si se encontraron diferencias, donde los elementos tangibles, empatía y seguridad tuvieron mejores valoraciones ($H=29,544$; $\text{Sig.}=0,000 < \alpha = 0.05$), pero siempre con una valoración media por parte de la abrumadora mayoría de usuarios (90.8%).

DISCUSIÓN

Las entidades gubernamentales están obligadas a implementar y desarrollar toda su infraestructura, procesos y procedimientos, y, sobre todo, orientar el comportamiento de sus servidores público, para defender a la persona humana respetando su dignidad, ya que tanto funcionarios y servidores están al servicio de la nación (Congreso de la República, 2016) (Congreso de la República, 2016), entendiendo a esta última como al conjunto de seres humanos. Esto constituye el principio fundamental con el cual las organizaciones del gobierno se disponen a brindar el servicio público a la sociedad. Los servicios generan derechos de uso o de propiedad bajo determinadas condiciones, cuyo prestador debe hacerlo con esmero buscando siempre la satisfacción de los usuarios o beneficiarios.

Las acciones que emprenda la entidad para mejorar las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) de los empleados repercutirá en su productividad personal y consecuentemente en la eficiencia y eficacia de la entidad (Sarur, 2013), cuya percepción será expresada en la valoración que hacen los usuarios sobre los servicios que les entrega dicha entidad.

El capital intelectual desarrollado en la municipalidad de Daniel Alomía Robles, se ha determinado en base al planteamiento de Alama (2008), quien considera que el nivel de capital intelectual de una organización de determinaría a través del capital humano, capital estructural y capital relacional. Respecto al capital humano, se ha encontrado que la municipalidad ha logrado un nivel de desarrollo de medio (74.6%) a alto (25.4%); en capital estructural de un nivel medio (63.5%) a alto (33.0%); también en el capital relacional se logró un nivel de medio (73.0%) a alto (27.0%). En términos generales, aproximadamente dos tercios (63.5%) de los encuestados consideran que el ente municipal ha logrado un nivel medio en el desarrollo de capacidades (capital intelectual) para brindar el servicio al ciudadano; sin embargo, como ocurre a las tres dimensiones analizadas, hay un sector (36.5%) que considera haber logrado un nivel alto. Estos resultados coinciden con Castillo (2017), quien encontró resultados similares con la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, Lima, donde destaca mejor su capital estructural y humano; asimismo, el capital humano adecuadamente gestionado, sobre todo en su capacitación, contribuye no solo a mantener motivado al personal, sino que, además,

repercute en el logro de los objetivos institucionales (Atencia, 2016) y, por su puesto, a mejorar la calidad de los servicios. Esto es importante porque el conocimiento y la tecnología desarrollados en la entidad constituyen un valioso recurso para la entidad (Dumay, 2013), es su ventaja competitiva que produce valor (Ferrin, 2018) para los consumidores o usuarios.

Empero, no todas municipalidades gestionan adecuadamente su capital intelectual, por ejemplo, González citado por Briceño (2016), ha reportado que, en la Municipalidad de Laredo, La libertad, existen algunos vicios sobre el capital humano, los empleados no conocen a cabalidad sus funciones y los altos funcionarios son designadas por afinidad política y los puestos de trabajo son también cubiertas de la misma forma. La situación se complica si sumamos a ello el flagelo de la corrupción enquistada en las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, que resquebraja la esencia misma del capital intelectual, como dice Gutiérrez citado por Yong (2020) ella es inmoral, criminal significa traición a la confianza que el público deposita en entidades del estado.

Según la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción, PPEDC (2018), al mes de mayo 2018 se produjeron 37,675 casos de corrupción, que involucra a autoridades presentes y pasada en gobiernos regionales y locales (11.2%) y en condición de imputados (5,5%) mayoritariamente a alcaldes provinciales.

Esto pone en tela de juicio la consistencia del capital intelectual en las municipalidades del país. Si el capital intelectual no es adecuadamente gestionado se pierde la confianza del ciudadano en el gobierno, en el Estado y eso es peligroso para la nación.

Aun cuando Arrieta-Reales et al (2017), indican que el estudio del capital intelectual es útil para empresas de consumo y no para instituciones de educación superior, consideramos que está latente la necesidad con contar con un modelo adecuado a las entidades de la administración pública, en tanto es prestadora de servicios públicos.

En lo referente a la calidad de los servicios, evaluados según la percepción de los usuarios para la entidad objeto de este estudio, se encontró que los elementos tangibles utilizados para la prestación de los servicios municipales son percibidos a un nivel medio (88.3%) a bajo (8.6%).

La fiabilidad hacia la municipalidad se ubica en un nivel medio (82,1%) a bajo (16.2%); la capacidad de respuesta logra un nivel medio (82.1%) a bajo

(14.5%); la prestación de los servicios municipales alcanza un nivel medio de seguridad (93.1%) aunque un minoritario 5.2% lo considera como alto. En la dimensión empatía se logró un nivel medio (82.7%) a bajo (7.5%), pero el 9.8% lo percibe como de nivel alto.

En la percepción de la calidad de servicio no se han encontrado diferencias según el sexo de los entrevistados, tal parece que es una variable que no define las valoraciones de las personas con respecto a los servicios públicos (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios [AEval], 2013, p.28); en cuanto a edad, el grupo etario más joven (20 a 30 años) es la que otorga una mejor calificación; considerando su ocupación, las amas de casa son las que mejor calificación han otorgado a dichos servicios.

Las hipótesis fueron aceptadas parcialmente, los niveles de capital intelectual (catalogado como medio hacia alto) no concuerdan con la percepción de la calidad del servicio brindado (catalogada de medio hacia abajo).

La insatisfacción de los usuarios con los servicios que reciben de parte de las entidades gubernamentales, específicamente del gobierno local, constituye un problema global. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (Aeval, 2013) reportó basado en datos proporcionadas por el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de España, que cerca de un quinto de encuestados no estuvo conforme con el servicio que recibieron calificándola de peor o mucho peor, porcentaje que aumentó en relación a mediciones anteriores; asimismo, Rojas (2015) encontró que el factor organizativo es el que más contribuye en la satisfacción de los usuarios que el factor espacios físicos y el factor humano.

El modelo de valoración de capital intelectual que las entidades desarrollan, así como los modelos de medición de la percepción de la calidad de servicio entregado por ellas, tienen como elemento clave al ser humano, quien con las competencias que desarrolla, individualmente o en grupo, hace posible el desarrollo de las competencias organizacionales y lo pone al servicio de los consumidores o usuarios, para solucionar sus problemas o satisfacer sus necesidades. De su comportamiento depende la satisfacción o insatisfacción del consumidor.

La gestión de la municipalidad en tanto es obra del ser humano, depende plenamente de este y de su conocimiento, de modo que dicha gestión se refiere más bien a la gestión del conocimiento

desarrollado al interior de la entidad. La preocupación es consolidar las competencias del personal, desarrollador del conocimiento y creador de valor público para la ciudadanía que a su vez permite lograr los objetivos organizacionales (Atencia, 2016), ello, indudablemente, constituye un valioso capital (Dumay, 2013) generador de valor (Ferrin, 2018), la calidad del servicio público, un valor público que satisfaga las necesidades de los usuarios. Por ello y ampliando un poco más el concepto, Arbaiza (2011, p. 46) sostiene que el crecimiento y desarrollo de un país depende de sus recursos humanos calificados, es decir de su capital intelectual, donde juega un rol preponderante el sistema educativo en sus distintos niveles.

Finalmente, se recomienda ampliar la investigación abordando otras formas de medición del desarrollo de capital intelectual, alternativo a la autopercepción de los servidores públicos; o desarrollando mediciones antes y después para tener una mejor certeza sobre su impacto en el servicio público que brinda el municipio a la ciudadanía.

CONCLUSIONES

1. El capital intelectual desarrollado en la municipalidad Daniel Alomía Robles, es de nivel medio (63%) a alto (37%), sin embargo, la gran mayoría de los usuarios califica de nivel medio (91%) a alto (4.6%), a los servicios que allí se brindan.
2. El capital humano desarrollado en la municipalidad Daniel Alomía Robles, es de nivel medio (75%) a alto (25%) que no se refleja en la percepción de la calidad del servicio calificado por los usuarios a nivel medio (91%) a alto (4.6%). En ambos sectores consideran mayoritariamente un nivel medio.
3. El capital estructural desarrollado en la municipalidad distrital de Daniel Alomía Robles, es de nivel medio (63%) a alto (33%) lo que no se refleja en la percepción de la calidad del servicio, sus usuarios lo califican de nivel medio (91%) a alto (4.6%).
4. El capital relacional desarrollado en la municipalidad distrital de Daniel Alomía Robles, es de nivel medio (73%) a alto (27%) que tampoco se refleja en la percepción de la calidad del servicio, catalogado por la gran mayoría de usuarios en un nivel medio (91%) a alto (4.6%).

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios-Aeval. (2013). *La calidad de los servicios públicos y actitudes de los ciudadanos hacia las medidas modernizadoras de la administración pública*. Madrid – España. http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2013_p.pdf.
- Alama, E. (2008) *Capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/8709/1/T30356.pdf>
- Arbaiza, L. (2011). *Desarrollo de Competencias Gerenciales: Un modelo alternativo*. Argentina: Cengage Learning. https://issuu.com/cengagelatam/docs/desarrollo_de_competencias_gerenciales_arbaiza
- Arrieta-Reales, N., Gaviria-García, G., Consuegra-Machado, J. (2017). Papel del capital intelectual en la calidad de las Instituciones de Educación Superior en Colombia. *Educación y Educadores*. 20(3), 419-433. DOI: <https://doi.org/10.5294/edu.2017.20.3.5>
- Atencia, J. V. (2016). *El capital humano y su influencia en la gestión municipal de la provincia de Pachitea*. (Tesis de titulación.) Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María, Perú. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1012>
- Briceño, Y. (2016). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016. (Tesis de titulación.) Universidad Nacional de Trujillo. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%C3%B1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bossi, A. et al (2006). *El Capital Intelectual en el Sector Público. Sociedade, Contabilidade e Gestão, Rio de Janeiro*. 1, (1). <https://revistas.ufrj.br/index.php/scg/article/view/13109>
- Cadena-Badilla, J. M.; Vega-Robles, A.; Real, I.; Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. V, núm. 17, pp. 41-60 Universidad de Carabobo Carabobo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Caicay, T. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf
- Castillo, J. W. (2017). *El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5556>
- Congreso de la República. (2016, mayo). *Constitución Política del Perú*. <https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucion1993-01.pdf>
- Congreso de la República. (2002, 22 de julio), Ley del Código de Ética de la Función Pública. Ley N° 27815. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/828190-27815>
- Congreso de la República. (2001, 12 de diciembre). *Ley N° 27588 Ley que establece prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que presten servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/181485/182272_Ley_2027588.pdf20180807-3081-domyol.pdf
- Díaz, C. (2017). Thomas Stewart: Capital Intelectual, la nueva riqueza de las organizaciones. <https://www.recursohumano.cl/post/2017/10/30/thomas-stewart-capital-intelectual-la-nueva-riqueza-de-las-organizaciones>
- Dumay, J. (2013). *The Third Stage of IC: towards a new IC future and beyond*. *Journal of Intellectual Capital*, v. 14, n. 1, p. 5-9.
- Ferrin, H. M. (2018). *El capital intelectual y su impacto en la competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad Manta – Ecuador*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7867>

- Guzmán, M. (2018). *Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado-OSCE*, Lima, 2018. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13851>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson Educación.
- Lamb, Ch.W.; HAIR, J. F.; McDaniel, C. (2011). *Marketing*. México: Cengage Learning.
- Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción. (setiembre 2018). la corrupción en los gobiernos regionales y locales. Informe Técnico. <https://procuraduriaanticorruptcion.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/LA-CORRUPCI%C3%93N-EN-GOBIERNOS-REGIONALES-Y-LOCALES.pdf>
- Alzate-Ibañez (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes Revista. *Venezolana de Gerencia*, vol. 22, núm. 80. pp.576-588.
- Madrigal, E. (2009). *Capital humano e intelectual: su evaluación*. Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 2, núm. 3, enero-junio, 2009, pp. 65-81. Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838004.pdf>
- Martín, G. et al. (2009). *El capital relacional como fuente de innovación tecnológica*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 19, núm. 35, septiembre-diciembre, 2009, pp. 119-132. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819026009.pdf>
- Miranda, J.; Chamorro, A.; Rubio, S. (2007) *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- Piñarreta, R. A. (2020). *Gestión Inteligente del desarrollo sostenible para la optimización ecológica de la Región Piura*. Tesis de Doctor, Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2476/CSAMBI-PIN-OLI-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rangel, J.A., Vivanco, J.S., Barrera, J.M., Gonzáles, M. (2017). Capital humano, relacional y estructural en la actividad innovadora de las pequeñas y medianas empresas. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864086008/html/>
- Rojas, J. E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuario como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Santiago de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Sánchez, A. J.; Melián, A.; Hormiga, E. (mayo - agosto 2007). El concepto del capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 13(2). pp. 97-111. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120280005>
- Sarur, M. (2013). *La importancia del capital intelectual en las Organizaciones*. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Ciencia Administrativa, N° 1 Año 2013: 39-45.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- Sullivan, P. (2001), *Rentabilizar el capital intelectual: técnicas para optimizar el valor de la innovación*. Barcelona: Paidós.
- Yong, N. (2020, 12 de octubre). Cinco fuerzas contra el soborno y la corrupción. <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2020/12/cinco-fuerzas-contra-el-soborno-y-la-corrupcion.html?ref=gesr>