UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

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

Tesis

Para optar al grado académico de

MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,

MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

Presentado por:

ELIZABETH BEATRIZ MACARLUPU USHÑAHUA

Tingo María – Perú

2021

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

OFICINA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TITULO UNIVERSITARIO, INVESTIGACIÓN DOCENTE Y TESISTA

(Resol. Nº 113-2019-CU-R-UNAS)

I. Datos Generales de Pregrado

Universidad	:	Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Facultad	:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
Maestría	:	Ciencias Económicas.
Mención	:	Gestión Pública
Título de tesis	:	El capital intelectual y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, Leoncio Prado, Huánuco
Autor	:	Macarlupú Ushñahua, Elizabeth Beatriz,
Asesor de tesis	:	Salazar Rojas, Inocente Feliciano
Programa de investigación	:	Desarrollo Social.
Línea(s) de investigación	:	Gestión Empresarial.
Eje Temático	:	Calidad de servicio.
Lugar de ejecución	:	Daniel Alomía Robles, Huánuco.
Duración	:	Inicio : enero 2020 Término : enero 2022
Financiamiento	:	Propio : S/. 3,500.00

Tingo María, Perú, febrero 2023

Elizabeth B. Macarlupú Ushñahua
TESISTA

Inocente F. Salazar Rojas
ASESOR DE TESIS

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS
Nro. 015-2021-EPG-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las 11:00 am, del lunes 26 de julio de 2021, reunidos virtualmente vía Microsoft Teams, se instaló el Jurado Calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada:

"El capital intelectual y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco"

A cargo del candidato al Grado de Maestro en Ciencias Económicas, Mención: Proyectos de Inversión, el Sra. Elizabeth Beatriz Macarlupu Ushiñahua.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el Jurado Calificador procedió a emitir su fallo declarando APROBADO con el calificativo de MUY BUENO.

Acto seguido, a horas 12:40 pm. el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

DR. VÍCTOR CHACÓN LÓPEZ
Presidente del Jurado

DR. MIGUEL ANGULO CÁRDENAS
Miembro del Jurado

Universidad Nac. Agraria de la Selva • Escuela de Posgrado • DIRECCION

M.SC JHON H. MELÉNDEZ ORDOÑEZ
Miembro del Jurado

DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS
Asesor

DEDICATORIA

A mi Madre Adelia, quien vivirá eternamente en mi corazón y en mi memoria; a mis hermanos Wilson y Mónica, por su gran amor y su eterna paciencia; a mis sobrinas Renata, Jael y Rut, por ser mi esperanza de un mañana mejor.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a cada una de las personas e instituciones:

A mi asesor, el Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas por su valioso apoyo en la revisión del informe final. Gran mentor y coach.

Al distinguido jurado calificador, por sus acertadas recomendaciones al Dr. Víctor Chacón López, Dr. Miguel Angulo Cárdenas y al M.Sc. Jhon Meléndez Ordoñez.

A los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Daniel Alomía Robles por su participación y deferencia.

A mis amigos Alfredo Tuesta y Zaida Caycho por demostrarme el valor de la amistad.

A mis alumnos. Anttuanet, Emily, Kenny y Moisés.

Tabla de contenido

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTOS
RESUMEN
ABSTRACT
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.1.1. Contexto 1
1.1.2. Justificación 4
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 5
1.2.1. Objetivo general 5
1.2.2. Objetivos específicos 5
1.3. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. 5
1.3.1. Hipótesis general 5
1.3.2. Hipótesis específicas 5
1.3.3. Variables e indicadores. 6
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 8
2.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN 8
2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA 8
2.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 9
2.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS 10
2.4.1 Instrumentos de recolección de datos 10
2.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 11
2.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS 11
CAPÌTULO III: REVISIÓN DE LITERATURA 12
3.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO. 12
3.2 BASES TEÓRICAS 13
3.2.1 Capital intelectual 13
a) Importancia del capital intelectual 14
b) El capital intelectual en el sector público 14
c) Componentes del capital intelectual 15
3.2.2 Calidad de servicio 17
3.2.3 Dimensiones de la percepción de la calidad de servicio 20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS 23

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS 23
4.1.1 Estructura de la muestra 23
4.1.2 Capital intelectual en la Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles, Huánuco. 24
4.1.3 Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles 33
4.1 DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS 40
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN 47
5.1 RELACIÓN ENTRE VARIABLES 47
5.2 ANÁLISIS COMPARATIVO CON OTROS RESULTADOS 50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 54
ANEXOS 60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach, para los instrumerntos de medició documental utilizados. 10
Tabla 2. Modelos de calidad de servicio y sus dimensiones 18
Tabla 3. Descripción de la muestra de la investigación 23
Tabla 4. Nivel de capital humano percibido por servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles 27
Tabla 5. Promedio de valoraciones sobre indicadores de capital estructural, según sexo de los servidores públicos 28
Tabla 6. Promedio de valoraciones sobre indicadores de capital estructural, según experiencia en tiempos de servicio de los servidores públicos 29
Tabla 7. Nivel de capital estructural percibido por servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles 30
Tabla 8. Media de valoraciones sobre capital relacional, según indicadores y sexo de servidores públicos 32
Tabla 9. Media de valoraciones sobre capital relacional, según indicadores y tiempo de experiencia de servidores públicos 33
Tabla 10. Nivel de capital relacional percibido por servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles 33
Tabla 11. Nivel de elementos tangibles para prestación de los servicios municipales, en la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 12. Nivel de fiabilidad de los servicios municipales, e la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles 36
Tabla 13. Nivel de capacidad de respuesta de los servicios municipales, e la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles 37
Tabla 14. Nivel de seguridad de los servicios municipales, en la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles 38
Tabla 15. Nivel de empatía de los servicios municipales, e la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles 39

Tabla 16. Medias obtenidas de las dimensiones de calidad de servicios en la MD Daniel Alomía Robles, según sexo de usuarios 39
Tabla 17. Medias obtenidas de las dimensiones de calidad de servicios en la MD Daniel Alomía Robles, según ocupación de los usuarios 40
Tabla 18. Nivel de capital intelectual desarrollado en la Municipalidad Distrital DA Robles, en la percepción de servidores públicos 41
Tabla 19. Resultados de la comparación de medianas de dimensiones de capital intelectual 42
Tabla 20. Resultados de la comparación de los puntajes según variables demográficas en la valoración de la capital intelectual 42
Tabla 21. Nivel de calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital DA Robles, en la percepción de usuarios. 42
Tabla 22. Resultados de la comparación de medianas de dimensiones de calidad de servicio 44
Tabla 23. Resultados de la comparación de los puntajes según variables demográficas en la percepción de la calidad del servicio 44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Operacionalización de variable capital intelectual 6
Figura 2 Operacionalización de la variable dependiente 7
Figura 3 Diseño de investigación con medición solo después en un solo grupo 9
Figura 4 Dimensiones del Capital Intelectual 15
Figura 5 Media de valoraciones de la dimensión capital humano en la Municipalidad Distrital DA Robles, Huánuco. 24
Figura 6. Media de valoraciones de capital humano, según indicadores y sexo de servidores públicos 25
Figura 7. Media de valoraciones de capital humano, según indicadores y antigüedad de servidores públicos 26
Figura 8. Frecuencia porcentual de indicadores de capital humano 26
Figura 10. Media de valoraciones de capital humano, según indicadores y antigüedad de servidores públicos 27
Figura 11. Frecuencia porcentual de opiniones sobre desarrollo de capital estructural en la MD Daniel Alomía Robles 29
Figura 12. Media de valoraciones sobre capital relacional 31
Figura 13. Frecuencias relativas de las opiniones sobre desarrollo del capital relacional en la MD Daniel Alomía Robles 32
Figura 14. Media de apreciación de indicadores de elementos tangibles 35
Figura 15. Media de apreciación de indicadores de fiabilidad 35
Figura 16. Media de apreciación de indicadores de capacidad de respuesta 36
Figura 17. Media de apreciación de indicadores de la dimensión seguridad 37
Figura 18. Media de apreciación de indicadores de la dimensión empatía 38
Figura 19. Posicionamiento de las medianas de la opinión de servidores públicos sobre el capital intelectual de la MD Daniel Alomía Robles, según dimensiones 41
Figura 20. Posicionamiento de las medianas sobre la percepción de la calidad de servicios que brinda la municipalidad, según dimensiones 43
Figura 21. Niveles logrados en capital intelectual y percepción de calidad de servicio en la MD Daniel Alomía Robles. 45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia Interna 61
Anexo 2: Cuestionario de Capital Intelectual 62
Anexo 3: Cuestionario de Calidad de Servicio 66

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue 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. La investigación es de tipo aplicativo a un nivel explicativo. La población estuvo constituida por servidores públicos de la Municipalidad y ciudadanos del distrito de Daniel Alomía Robles. Se empleó un diseño adecuado al modelo pre experimental con medición solo después. Los datos se recogieron mediante encuestas a servidores públicos (n=63) y usuarios (n=173) en la municipalidad, utilizando 2 cuestionarios con escalas tipo Likert; se analizaron mediante estadísticas descriptivas (técnicas numéricas y gráficas) así como inferencial: U de Mann Whitnry y H de Kruskall Wallis.

El desarrollo de capital intelectual en la municipalidad, en la percepción de sus servidores públicos, es de nivel medio (63%) a alto (37%); el mismo nivel logrado en **capital humano** (75%), **capital estructural** (63%) y **capital relacional** (73%), en todas con tendencia hacia un nivel alto.

Por otro lado, La calidad de los servicios que ofrece la municipalidad, en la percepción de los ciudadanos, alcanza abrumadoramente un nivel medio (91%) a alto (5%); en cuanto a sus dimensiones, también, el nivel de calificación es de nivel medio: Elementos tangibles (88%), fiabilidad (82%), capacidad de respuesta (82%), seguridad (93%) y empatía (83%).

Si los servidores públicos perciben que el desarrollo del capital intelectual en su institución es de nivel medio (63%), esta fortaleza debe reflejarse en la calidad de los servicios que brinda a sus ciudadanos, empero, el porcentaje abrumador de usuarios que expresan que la calidad de los servicios tiene un nivel medio (91%), lo relativiza. Finalmente, podemos afirmar que un capital intelectual adecuadamente gestionado mejora la calidad de los servicios a la comunidad.

PALABRAS CLAVES:

Capital intelectual, Calidad de servicio, municipalidad Daniel Alomía Robles,

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the influence of the intellectual capital on the quality of service that is offered at the Daniel Alomia Robel District Municipality in Leoncio Prado, Huánuco, Peru; it was carried out during the year 2019. The research was of an applied type, and at an explanatory level. The population was made up of public servants from the municipality and citizens of the Daniel Alomia Robles district. A design that was adequate for the pre-experimental model was used, with measurements only being taken later. The data was collected using surveys given to public servants (n=63) and users (n=173) within the municipality, using two questionnaires of Likert type scales. They were analyzed using descriptive statistics (numeric and graphing techniques), as well as inferential statistics: the Mann-Whitney U and the Kruskall-Wallis H tests.

The development of intellectual capital within the municipality, in the perception of its public servants, was at an average (63%) to high level (37%); the same levels were achieved with human capital (75%), capital structure (63%), and relational capital (73%), all tending towards a high level.

On the other hand, the quality of the services that are offered by the municipality, in the perception of the citizens, reached an overwhelmingly average (91%) to high level (5%); with respect to the dimensions, they were also classified to be at an average level: tangible elements (88%), trustworthiness (82%), response capacity (82%), security (93%), and empathy (83%).

If the public servants perceive that the development of the intellectual capital in their institution is at an average level (63%), this strength should be reflected in the quality of the services that they offer their citizens, however, the overwhelming percentage of users that expressed that the quality of the services is at an average level (91%), relativizes it. Finally, it can be affirmed that an adequately managed intellectual capital improves the quality of the services for the community.

Keywords:

intellectual capital, quality of service, Daniel Alomía Robles municipality

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Contexto

La misión de las organizaciones de servicio, entre las cuales ubicamos a los gobiernos locales, es brindar un servicio a satisfacción de los usuarios. El servicio público es un servicio a la nación, esto es, al ser humano; para ello, las organizaciones deben desarrollar competencias (conocimientos habilidades y actitudes) que les permitan cumplir con su misión.

El capital intelectual es un concepto que nace para las organizaciones privadas y engloba al conocimiento (Know how) desarrollado dentro de la organización y está compuesto fundamentalmente por su componente humano, su infraestructura física, procesos y procedimientos, así como las relaciones que desarrolla con su entorno. El concepto se orienta a lograr la competitividad de las organizaciones para lograr su crecimiento y desarrollo su rentabilidad. Esta variable que en la actualidad cobra relevancia para las organizaciones privadas, también puede aplicarse a las organizaciones gubernamentales, buscando la eficiencia en sus procesos y procedimientos para lograr el bienestar de la población usuaria.

Actualmente, las organizaciones y sus directivos ya han comprendido la importancia de los activos intangibles (conocimiento y tecnología marca, cultura institucional), conocidos también como capital intelectual, que, si bien no figuran en los estados financieros, pero son la base para crear valor para el usuario o cliente y generar utilidad y rentabilidad para la organización (Trejo, 2013, pp.1-3); el grado de importancia otorgada debe ser la misma en organizaciones pequeñas, medianas o grandes, en todas, constituye el sustento para a generación de conocimiento y creación de valor, requiriendo ser gestionado mediante la combinación de recursos físicos, humanos e intangibles (Aramburu, Sáenz

y Rivera, 2011, pp. 321-354) como es el caso de los la información y el conocimiento para generar tecnología.

Dicho capital es el principal recurso de la organización que se sustenta en las habilidades, experiencias y conocimientos de las personas, para crear valor incluso para la sociedad en general, para mejorar las condiciones de vida del individuo y lograr su bienestar Arbaiza (2011, p.44). Este último es la misión del Estado y del gobierno en sus tres instancias.

Las entidades gubernamentales, sin embargo, no estarían otorgando la debida importancia a la formación de un capital intelectual que les permita cumplir con su misión, persisten los reclamos y quejas que reflejan el descontento de los usuarios o beneficiarios. Por ejemplo, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios-Aeval [AEval] (2013, p.26) sobre la valoración de los ciudadanos a los servicios públicos, concluye que, aunque un 60% de los ciudadanos piensa que las cosas han mejorado, casi un 40% de los encuestados cree que funcionan peor o mucho peor, cifras que se incrementan con respecto a mediciones anteriores que están en el orden de 20% de desaprobación donde no se registraba la opción mucho peor.

Cabe destacar que las percepciones de la ciudadanía también son buenas con respecto al servicio brindado, tal es el caso de El Salvador, conde un estudio de USAID (2013, p.42), concluye que 72.1% de personas que solicitaron algún servicio municipal indicaron que recibieron buena atención, en tanto que el 86.4% resolvieron sus problemas.

La mayoría de las municipalidades en el Perú se crearon con base en personal poco calificado, que paulatinamente ha ido desarrollando sus competencias en el servicio público, en ocasiones por las capacitaciones y entrenamiento brindados por la propia entidad y en otros con el esfuerzo de los mismos empleados. Muchos de los empleados ingresaron sin conocimientos y experiencia en gestión municipal, específicamente en los cargos de confianza (Toledo, 2018, p.13), hecho que trajo como consecuencia una performance regular en la gestión de gobiernos locales.

Recién en los últimos años, gracias a la oferta de profesionales ligados a la administración, la economía y la contabilidad entre otras ramas del conocimiento, se incorporan profesionales que hacen carrera dentro de

estas entidades. Aun así, como afirma Remigio (2017, ix) la capacidad de estas instancias de gobierno aun son limitadas por la carencia de recurso humano capacitado que gestione el equipamiento con infraestructura y tecnología para brindar un buen servicio a la ciudadanía, generando reclamos de esta por tiempo, costo y el trato que reciben.

Este escenario se complica cuando los alcaldes y concejales, elegidos por voto popular, no cuentan con experiencia y capacidad de gestionar el municipio mediante con modernidad, dinamismo y eficiencia (CIEPLAN como se citó en Sánchez, 2018,1).

Por otro lado, algo que agobia al estado y la administración pública es la corrupción generalizada en todas sus organizaciones, incluidas las de gobierno local o municipal. Yamada y Montero (2013, p.52) analizando la relación corrupción y burocracia, hacen notar que cuanto mayor burocracia se desarrolla se crean las condiciones para el pago de coimas, en tanto que la corrupción no permite que el ciudadano concluya exitosamente sus trámites en la entidad.

La burocracia, un enfoque estructuralista de la organización y desarrollado por Weber, como se citó en Chiavenato (2007, p. 222), tuvo sus orígenes fundamentalmente en la necesidad de un modelo organizacional racional y el tamaño creciente y complejidad de las organizaciones empresariales, empero, en el transcurrir del tiempo las organizaciones gubernamentales han desvirtuado su uso, cuyo resultado se evidencia en la desatención al ciudadano generando su insatisfacción, y creando discriminación en la atención, a tal punto que, el modelo burocrático, creado con la finalidad de adecuar los medios a los fines de la organización que no es otra cosa que el servicio a sus clientes, empodera a los empleados estatales, quienes crean estereotipos sobre los usuarios de la entidad y los atienden en forma discriminada conforme con esos estereotipos (Lipzy como se citó en Yamada y Montero, 2013, p.52).

Las personas valorizan el servicio brindado en función al tiempo que demoran en solucionar sus problemas. Ciudadanos al Día CAD (2013), ha establecido un ordenamiento de entidades en función a las demoras en la atención, denominado RankinCAD, donde estable que el tiempo promedio de atención es de dos horas y media. Según el mismo CAD (2013) las

municipalidades provinciales de Chachapoyas, Tambopata e Ica fueron las mejores calificadas en tiempo de atención, con 51, 60 y 62 minutos, respectivamente, en tanto que Puno, Abancay y Piura las pero calificadas con 144, 120 y 118 minutos. En promedio, esta misma fuente, estableció que la atención al ciudadano peruano demora un promedio de 105 minutos (1 hora y 45 minutos).

El escenario descrito, se origina probablemente en el tipo de organización interna de las entidades públicas, en el nivel de desarrollo de su denominado capital intelectual, el potencial humano, su capital estructural y su capital relacional. De no abordarse con seriedad la búsqueda de mayor conocimiento sobre el desarrollo interno de las entidades municipales y la percepción de la calidad de servicio brindado, podemos tener el descontento ciudadano y su desconfianza en el funcionamiento del estado y del gobierno.

Por las consideraciones señaladas, es conveniente analizar y describir el nivel de capital intelectual desarrollado hasta la actualidad en Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco, así como el nivel de calidad del servicio que se ofrece a la comunidad. Esto nos ha permitido plantear la interrogante de investigación: ¿si el nivel de capital intelectual logrado en la municipalidad contribuye al nivel de calidad de los servicios que ella ofrece, medido en la percepción de los usuarios?

1.1.2. Justificación

Mediante la determinación de la influencia del capital intelectual en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco, se pretende explicar mediante la prueba de hipótesis si el capital intelectual influye positivamente en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco.

Los resultados aportarán información valiosa a la comunidad científica en lo que respecta al estudio de capital intelectual en gobiernos municipales, así como la percepción de calidad en servicios que se ofrecen en ellas. Siendo el caso de estudio la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles.

El ámbito de estudio de la investigación se desarrolló en el distrito de Daniel Alomía Robles, y se tomó como muestra los servidores públicos y usuarios que laboran y acuden a la prestación de algún servicio en la municipalidad.

El estudio temporal del presente informe de investigación es de tipo transversal.

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo general

Determinar la influencia del capital intelectual en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco.

1.2.2. Objetivos específicos

a) Identificar de qué manera el capital humano influye en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco.
b) Describir de qué manera el capital estructural influye en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco.
c) Determinar de qué manera el capital relacional influye en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco.

1.3. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

1.3.1. Hipótesis general

El capital intelectual influye positivamente en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco.

1.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1: El capital humano influye positivamente en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado – Huánuco.

Hipótesis específicas 2: El capital estructural influye positivamente en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado – Huánuco.

Hipótesis específicas 3: El capital racional influye positivamente en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado – Huánuco.

1.3.3. Variables e indicadores.

Las variables consideradas en la hipótesis son las siguientes:

Variable independiente: Capital intelectual en la Municipalidad distrital de Daniel Alomía Robles.

Variable dependiente: Calidad de los servicios en la percepción de los usuarios de Municipalidad distrital de Daniel Alomía Robles

En las tablas siguientes se muestran las dimensiones e indicadores que servirán de base para analizar el comportamiento de las variables.

Figura 1

Operacionalización de variable capital intelectual

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Capital intelectual (Variable Independiente)	**Conceptual** Es una forma de gestionar el conocimiento como el recurso valioso de una organización; sin embargo, al contrario de activos físicos, activos de conocimiento, también conocidos como capital intelectual, son mucho más difíciles de cuantificar. (Dumay, 2013). Las dimensiones e indicadores para su análisis fueron desarrollados por Alama (2008) **Operativa** Su desarrollo logrado es valorado en la percepción de los servidores públicos de la MD Daniel Alomía Robles.	Capital Humano	Motivación y desarrollo profesional
			Experiencia y habilidades
			Permanencia
		Capital Estructural	Competencia en tecnología de la información
			Modos de conservar el conocimiento
			Esfuerzos de innovación e I+D
			Estructura sistemas y procesos
			Cultura y valores
		Capital Relacional	Relación con clientes
			Relación con proveedores
			Alianzas y Reputación

Figura 1

Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio **(Variable dependiente)**	**Conceptual** La calidad de servicios es un juicio global que elabora un usuario luego de comparar sus expectativas con sus percepciones acerca del desempeño del servicio que recibió. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, citados por Cadena-Badilla y otros, 2016) **Operativa** Su valoración de basa en la percepción de los usuarios de la MD Daniel Alomía Robles	**Elementos tangibles**	Equipamiento
			Infraestructura
			Apariencia física del personal
			Atractividad
		Fiabilidad	Compromiso
			Apoyo
			Servicio idóneo
			Eficiencia
			Prevención del riesgo
		Capacidad de servicio	Información oportuna
			Rapidez
			Disposición para ayudar
			Atención del ciudadano
		Seguridad	Confianza
			Seguridad
			Amabilidad
			Información confiable
		Empatía	Atención individualizada
			Atención personalizada
			Comprensión
			Orientación al servicio
			Flexibilidad

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es tipo básico, porque se orientó a determinar la influencia del capital intelectual en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco

El nivel de estudio de la investigación es explicativo, porque la investigación se orientó a describir y explicar, la influencia del capital intelectual en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco.

2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

En esta investigación se trabajó con dos poblaciones: una conformada por los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles, para determinar los niveles de capital intelectual; la segunda conformada por ciudadanos usuarios de dicho municipio, residentes en el distrito, para determinar los niveles de calidad percibido del servicio que brinda la universidad.

Para el caso de los usuarios ciudadanos, se ha estimado un promedio diario de atenciones por el municipio equivalente a 55 personas, lo que multiplicado por 21 días hábiles nos daría una población mensual de 1155 ciudadanos.

Para el caso de los servidores públicos se ha convenido en trabajar con toda la población laboral del Municipio Distrital DA Robles (N= 63)

El tamaño de muestra para los usuarios se calcula de acuerdo con la siguiente formula estadística considerando los siguientes parámetros: N= 1155 usuarios del servicio público; e= Margen de error 0.05; p= 0.50; q= 0.50; Z:1.96; n=Tamaño de la muestra.

$$\boldsymbol{n = \frac{z^2\, pqN}{[e^2(N-\ 1)] +\ z^2 pq}}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{(\mathbf{1.96})^2(\mathbf{0.90})(\mathbf{0.10})(\mathbf{1155})}{[(\mathbf{0.05})^2(\mathbf{1155}-\mathbf{1})]+(\mathbf{1.96})^2(\mathbf{0.90})(\mathbf{0.10})} = 203 \text{ usuarios}$$

Considerando que el tamaño de muestra calculado supera al 10% de la población estimada (N=1155), se aplica el factor de corrección siguiente:

$$n = \frac{n'}{n' + (n'/N)} = \frac{203}{203 + (203/1155)} = 173\, usuarios$$

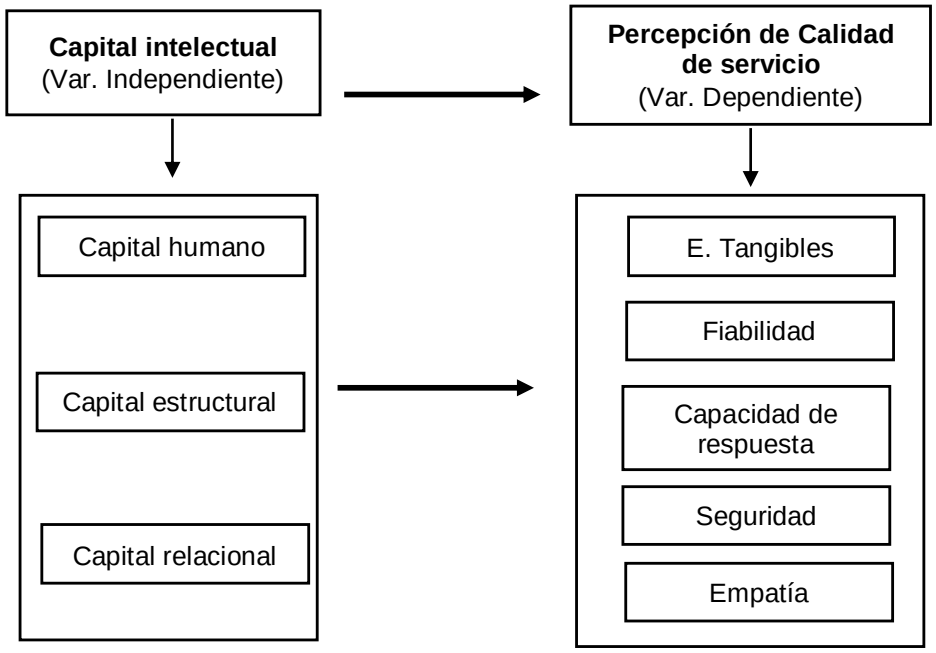
Los criterios de inclusión para la muestra de usuarios fueron: mayoría de edad y haber realizado algún trámite en la municipalidad.

2.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación se ha ajustado al diseño pre experimental con medición solo después. La variable independiente es el capital intelectual en tanto que la variable dependiente es la percepción de la calidad del servicio brindado por la entidad municipal. El esquema del diseño es el siguiente:

Figura 3

Diseño de investigación con medición solo después en un solo grupo



La unidad de análisis está conformada por cada uno de los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Daniel

Alomía Robles, Pumahuasi y los usuarios que asisten a ella requiriendo sus servicios.

2.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS

2.4.1 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para la recolección de datos sobre capital intelectual fue desarrollado por Alama (2008) que consta de 43 ítems con 7 alternativas de respuesta. La variable capital intelectual fue evaluada a través de 3 dimensiones: capital intelectual, 12 ítems; capital estructural 21 ítems y capital racional,10 items; al final incluye datos sociodemográficos (Anexo 2).

Para la calidad de servicio se aplicó el instrumento desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Cadena.Badilla y otros, (2016) que consta de 22 ítems de 7 alternativas de respuesta distribuidos en cinco dimensiones: elementos tangibles, 4 ítems; fiabilidad, 5 ítems; capacidad de respuesta, 4 ítems; seguridad, 4 ítems y empatía con 5 ítems. Al final incluye datos demográficos (Anexo 3).

La confiabilidad del instrumento se determinó la prueba de Alfa de Cronbach, cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Resultados de análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach, para los instrumerntos de medició documental utilizados.

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Capital intelectual	0.948	43
Calidad de servicio	0.945	22

La validez de los instrumentos se sustenta con las adaptaciones y los resultados logrados por sus autores para cada instrumento de medición documental: Cuestionario de Capital Intelectual (Alama, 2008); Cuestionario de Calidad de Servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry citados por Cadena-Badilla y otros, 2016)

2.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos fueron recogidos mediante encuesta personal. Al grupo de servidores públicos se les encuestó con visita a su centro de trabajo, mientras que al grupo de usuarios se les entrevistó en los exteriores de la municipalidad, luego de que realizaran algún trámite en la entidad.

2.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para describir el comportamiento de las variables se utilizó estadísticas descriptivas (técnicas numéricas y gráficas) así como medidas de dispersión y centralidad.

También se empleó pruebas de comparación de medianas H de Kruskal-Wallis.

CAPÍTULO III: REVISIÓN DE LITERATURA

3.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.

INTERNACIONALES

Aeval (2013), desarrolló un estudio descriptivo no experimental en España, basado en datos proporcionados por el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de España, concluyendo que ciudadanos que solicitaron un servicio en una entidad pública, mayoritariamente se sintieron muy o bastante satisfechos con dicho servicio. Sin embargo, un 19% indicó que el servicio que recibieron fue peor o mucho peor, porcentaje que aumentó en relación a mediciones anteriores.

Arrieta-Reales et ál (2017), desarrollaron una análisis histórico y sistemático en diversas publicaciones (n=45 publicaciones) para determinar la relación entre la gestión de capital intelectual y la calidad en instituciones de educación superior en Colombia. Demostraron que los modelos de capital intelectual existentes responden a las requerimientos de empresas de consumo y no son adecuadas para instituciones educativas, por lo que recomiendan desarrollar modelos alternativos que se adapten a la naturaleza de las operaciones de estas últimas, de modo que puedan fortalecer sus procesos educativos y de gestión para un mejor posicionamiento en la sociedad.

Rojas (2015), buscando identificar factores influyentes en la satisfacción de usuarios en la Municipalidad del Prado, Chile, encontró que la organización es el factor de mayor relevancia con al menos 0,20 puntos, respecto inclusive al factor humano y espacios físicos.

NACIONALES

Castillo (2017), estudió al capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, Lima, para lo cual encuestó a 21 de sus gerentes, llegando a establecer que una gestión adecuada del capital intelectual del municipio se logra una mejor gestión gerencial de la entidad; además encontró, con respecto al capital humano, que el 71,43% de empleados considera que existe un nivel de seguridad adecuado en la

municipalidad, el 61,90% ,se encuentra satisfecho con la organización del servicio; el 57,14% considera que los empleados actúan honestamente en su centro de trabajo; en cuanto a la dimensión capital estructural, el 80,95% considera que la organización promueve buenas prácticas de atención; y en cuanto al capital relacional, el 52,38% indica que las relaciones con los proveedores son adecuadas, en tanto que el 47,62% considera que las relaciones con otras dependencias son adecuadas.

González citado por Briceño (2016), estudió la gestión municipal en Laredo, La Libertad, y su correlato en la mejora de la calidad del servicio, determinó que existen funcionarios inexpertos, designados por afinidad política con el partido gobernante, de la misma forma se cubren los puestos vacantes. Estos últimos permanecen desde gestiones anteriores (60%) constituyendo una limitante para las gestiones actuales. Recomienda desarrollar concursos de promociones y/ascensos.

LOCALES

Atencia (2016), demostró la importante contribución del capital humano en la gestión municipal en Pachitea, Huánuco, personal motivado es capaz de crear valor público y lograr los objetivos organizacionales. Los niveles de capacitación del capital humano son muy importantes ya que contribuirá a optimizar y mantener personal competente.

También Carbajal (2012), desarrollo su investigación para analizar los factores que influyentes en la percepción de calidad de servicios en las instituciones más representativas en Tingo María, Huánuco, encontró que factores tales como seguridad, elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad son considerados relevantes por los usuarios.

3.2 BASES TEÓRICAS

3.2.1 Capital intelectual

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 gracia 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 e estos últimos.

a) Importancia del capital intelectual

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.

b) El capital intelectual en el sector público

Este concepto desarrollado para la empresa privada fundamentalmente, 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

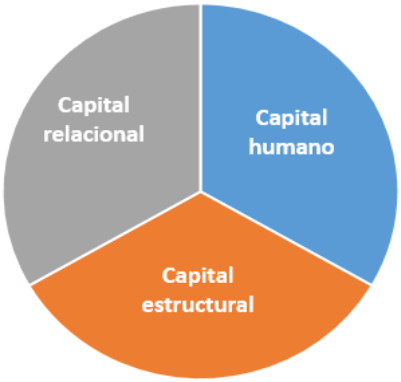
su aplicación, por ejemplo: menor estímulo y lentitud para adoptar innovaciones; tienen objetivos más intangibles y diversos (seguridad nacional, administración de justicia, mejorar la cultura), entre tanto los privados buscan rentabilidad para el accionista; menor margen de maniobra del gerente público 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.

c) Componentes del capital intelectual

Para Stewart como se citó en Díaz (2017), son tres: 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:

Figura 4

Dimensiones del Capital Intelectual



Fuente: Sánchez, Melián y Hormiga (2007)

1. El 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.

2. **El 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

3. **El 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 se ha utilizado en esta investigación.

3.2.2 Calidad de servicio

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 una alta valoración 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 (2017) 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 servicio para mejorar su percepción.

Por otro lado, la satisfacción es resultado de las percepciones que sobre el producto (bien o servicio) tienen los consumidores, lo cual tal como dice Montilla citado por Caicay (2017, p.22) es 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 calidad o la percepción de ella, es un juicio subjetivo e individual del consumidor (Bitner y Hubert, citados por Caicay, 2017, p.22) así como global, 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 a 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 calidad del servicio o la percepción del mismo, 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 consumidores y/o usuarios del servicio, 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 que hacen consumidores y/o usuarios sobre el servicio que reciben o se benefician. Entre esos modelos destacan 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 2 se muestran diferentes modelos planteados para la medición de la calidad, elaborado por Caicay (2017, p.27)

Tabla 2.

Modelos de calidad de servicio y sus dimensiones

Modelos	Dimensiones
Gronroos (1984)	Calidad técnica; Calidad funcional; Imagen corporativa
SERVQUAL Parazuraman, Zeithaml y Berry (1988)	Elementos tangibles; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía
SERVPERF Cronin y Taylor (1992)	Se basa en las mismas 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, pero considera sólo percepciones, más no expectativas.
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.

Fuente: 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

La preocupación principal de las organizaciones prestadoras de servicios es el aseguramiento de la calidad. 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 lograra 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, del ser humano.

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 los servidores públicos, siempre orientados a brindar un buen servicio a la comunidad.

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 Nº 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.

Para medir la percepción de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, en esta investigación, se ha determinado utilizar el modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry citados por citado por Cadena-Badilla et al (2016).

3.2.3 Dimensiones de la percepción de la calidad de servicio

El modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry citados por citado por Cadena-Badilla et al (2016), considera 5 dimensiones, que pasamos a describir a continuación.

a) Dimensión elementos tangibles

Esta dimensión 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 prestadora del servicio de modo confiable, convincente y con esmero. Es el cumplimiento de promesa hechas 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 medir 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).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1.1 Estructura de la muestra

A continuación, se detalla la composición de las dos muestras con las que se trabajó en esta investigación (Tabla 3). La muestra de servidores está constituida mayormente por mujeres (59%), entre 20 a 30 años (67%), con predominio del estado civil viudo (43%), con estudios universitarios (52%), con una antigüedad de dos años a más (76%).

Tabla 3.

Descripción de la muestra de la investigación

Características socioeconómicas	Variables demográficas	Servidores Públicos		Usuarios	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Género	Varones	26	41%	95	55%
	Mujeres	37	59%	78	45%
	TOTAL	**63**	**100%**	**173**	**100%**
Edad	20 - 30	42	67%	74	43%
	31 -40	7	11%	58	33%
	41 - 45	14	22%	41	24%
	TOTAL	**63**	**100%**	**173**	**100%**
Estado Civil	Soltero	5	8%	48	28%
	Conviviente	5	8%	74	43%
	Casado	8	13%	9	5%
	Viudo	27	43%	9	5%
	Divorciado	18	29%	33	19%
	TOTAL	**63**	**100%**	**173**	**100%**
Grado de instrucción	Primaria completa	20	32%	24	14%
	Secundaria completa	4	6%	76	44%
	Técnica completa	3	5%	3	2%
	Universitaria incompleta	3	5%	29	17%
	Universitaria completa	33	52%	41	24%
	TOTAL	**63**	**100%**	**173**	**100%**
Años de experiencia	Hasta 1 año	15	24%	-	-
	2 - 4 años	28	44%	-	-
	Más de 4 años	20	32%	-	-
	TOTAL	**63**	**100%**	-	-
Actividad económica	Dependiente	-	-	22	13%
	Independiente	-	-	67	39%
	Ama de casa	-	-	28	16%
	Estudiante	-	-	56	32%
	TOTAL	-	-	**173**	**100%**

En la muestra de usuarios, se aprecia una mayor participación de varones, en cuanto a su edad predominan el grupo etario de 20 a 30 años (77%), cerca de la mitad son convivientes (43%) y personas educadas. En cuanto a la actividad económica destacan los trabajadores independientes (39%) y estudiantes (32%).

4.1.2 Capital intelectual en la Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles, Huánuco.

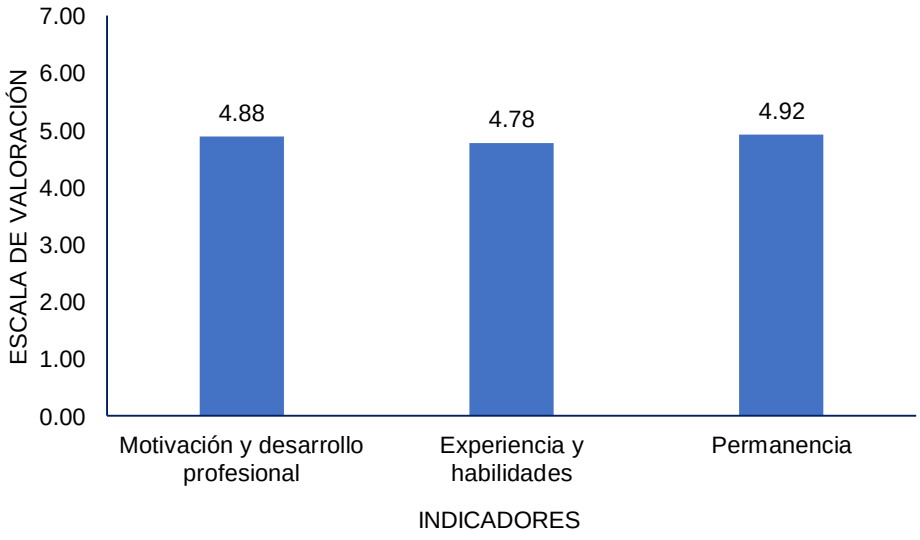
El capital intelectual hace referencia a la gestión del conocimiento dentro de la municipalidad y se ha medido considerando tres dimensiones: capital humano, capital estructural y capital relacional (Alama, 2008).

a) Capital humano

Los servidores públicos del municipio se mostraron en una posición neutral y ligeramente de acuerdo con respecto a la motivación y desarrollo personal (Figura 5). Consideran que al menos un sector de la planilla de personal tiene acceso a planes de incentivos y que algunos puestos son cubiertos por promociones internas, lo que explica que los servidores públicos se encuentran medianamente satisfechos.

Figura 5

Media de valoraciones de la dimensión capital humano en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, Huánuco.



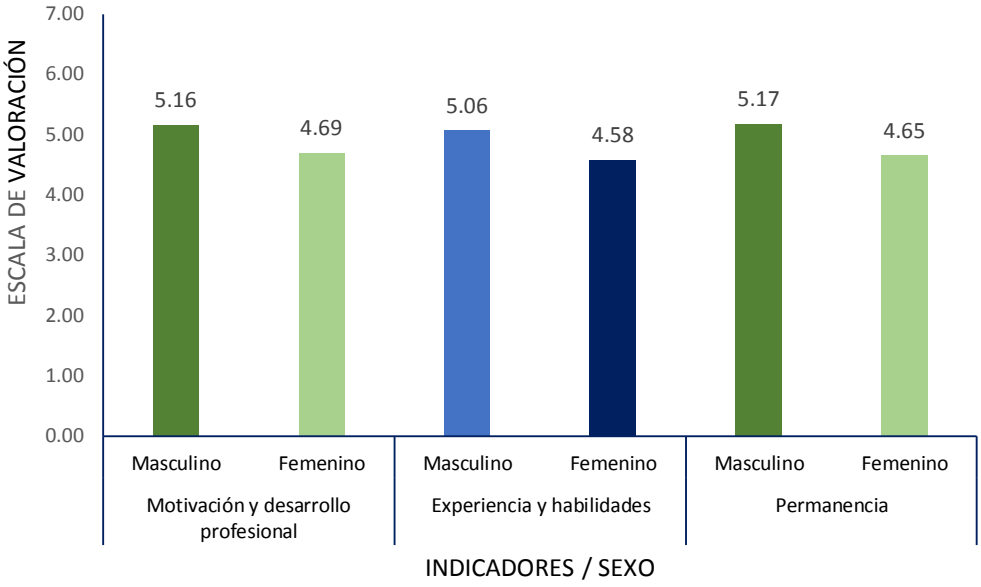
Respecto a la experiencia y habilidades los servidores también, están ligeramente de acuerdo especialmente con la experiencia acumulada para desarrollar bien su labor como expertos, pues indican que van mejorando sus habilidades (Figura 5).

En cuanto a la permanencia en su institución los servidores expresaron que es mayor en cuanto a otras municipalidades o entidades públicas, asimismo, se mostraron indecisos respecto al índice de rotación de personal comparado con otras instituciones (Figura 5).

La opinión de los varones se acentúa mejor en los tres indicadores de capital humano (Figura 6), sobre todo en cuanto a promociones, incentivos y satisfacción; mientras que las mujeres se mantienen indecisas.

Figura 6.

Media de valoraciones de capital humano, según indicadores y sexo de servidores públicos

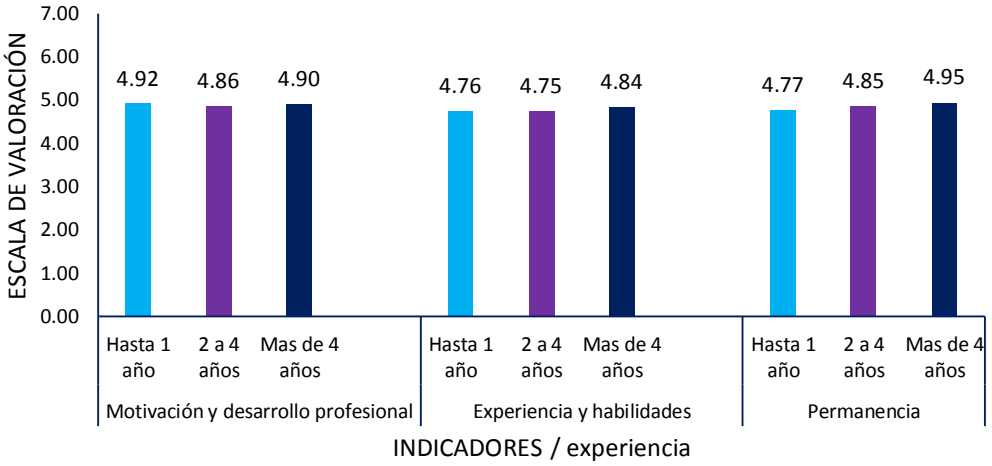


Asimismo, se encontró que la antigüedad de los servidores en la entidad no influiría en sus opiniones, los promedios son similares en los

tres grupos y todos concuerdan en mantenerse indecisos para emitir opinión sobre los indicadores consultados (Figura 7).

Figura 7.

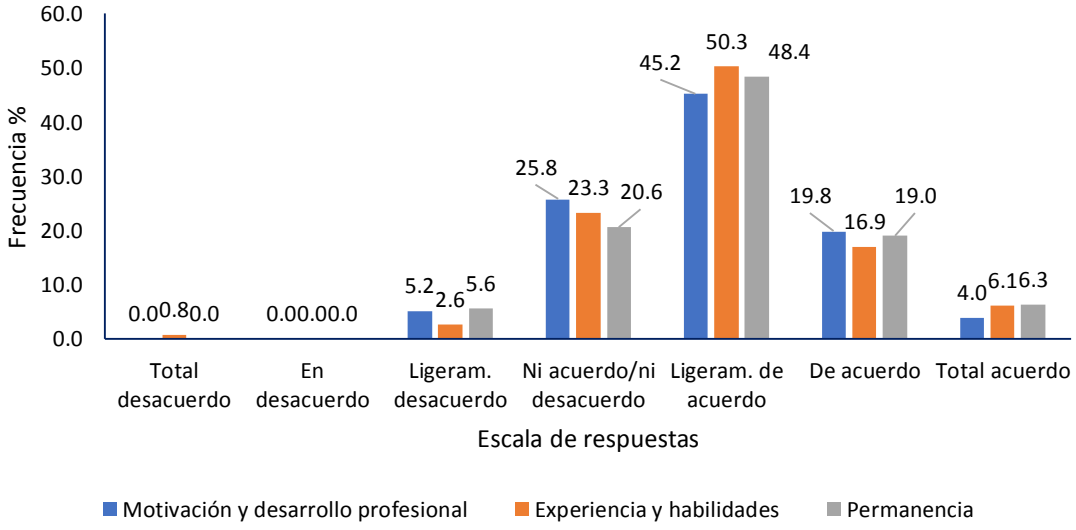
Media de valoraciones de capital humano, según indicadores y experiencia de servidores públicos



La Figura 8 corrobora en análisis mostrando que los encuestados mayoritariamente están ligeramente de acuerdo con el desarrollo del capital humano en la municipalidad.

Figura 8

Frecuencia porcentual de indicadores de capital humano



En la Tabla 4, se presentan los niveles de la dimensión capital humano logrados en la entidad municipal, calculados en base a los puntajes totales otorgados por sus servidores públicos. En opinión mayoritaria de dichos servidores (74.6%) se ha logrado un nivel medio.

Tabla 4.

Nivel de capital humano percibido por servidores públicos en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	[12 - 36]	0	0,0
Medio	[37 - 61]	47	74,6
Alto	[61 - 84]	16	25,4
Total		63	100,0

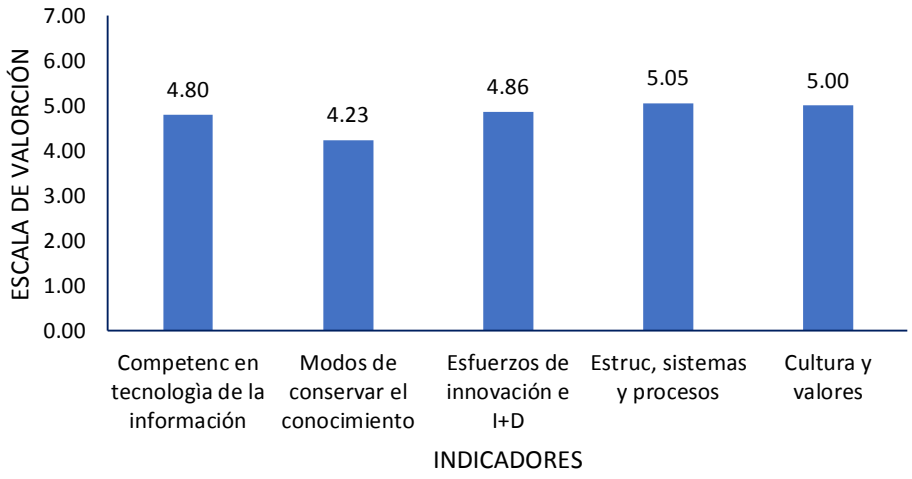
b) Capital estructural

Constituido por el hardware y software de la entidad y que es usado por los servidores públicos para cumplir con sus misiones en sus respectivos puestos de trabajo, inclusive cuando ellos no están.

Los servidores públicos encuestados están a ligeramente de acuerdo con el desarrollo del capital estructural en la Municipalidad Distrital DA Robles (Figura 10).

Figura 10.

Media de valoraciones de capital humano, según indicadores y antigüedad de servidores públicos



En lo referente a **estructuras de procesos y procedimientos**, indican que se cuenta con procedimientos estandarizados para atender quejas de usuarios y están desarrollando programas de calidad en los últimos tres años, sin embargo, se consideran neutrales para expresar opinión sobre procedimientos para las acciones rutinarias en la entidad.

En cuanto a **cultura y valores**, destaca el hecho de que los objetivos de la entidad municipal son claros a cuyo cumplimiento estarían ligeramente comprometidos, haciendo algún esfuerzo por resolver problemas en común. Asimismo, se comparte de alguna forma valores. Creencias y símbolos de la municipalidad.

Respecto a otros municipios consideran que, en cuanto a los **esfuerzos de innovación**, el gasto anual en sus municipios es ligeramente superior, y, se otorgan algunos incentivos a los servidores innovadores.

Sobre el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), indican que el municipio cuenta con cierto grado de competencias técnicas informáticas los que se estarían utilizando en el desempeño de su labor diaria. No fueron contundentes o no pudieron expresar si cuentan con sistemas o métodos para la conservación del conocimiento desarrollado, ni bases de datos para tal fin.

Tabla 5.

Promedio de valoraciones sobre indicadores de capital estructural, según sexo de los servidores públicos

INDICADORES	Sexo	N	Media	Desv. Estd.	Coef. Var.
Competencias en tecnología de la información	M	26	5,365	0,460	0,086
	F	37	4,389	1,135	0,259
Modos de conservar el conocimiento	M	26	4,705	0,545	0,116
	F	37	3,880	0,714	0,184
Esfuerzos de innovación e I+D	M	26	5,246	0,507	0,097
	F	37	4,589	0,513	0,112
Estructura de sistemas y procesos	M	26	5,500	0,726	0,132
	F	37	4,722	0,674	0,143
Cultura y valores	M	26	5,434	0,598	0,110
	F	37	4,693	0,687	0,146

Por otro lado, los varones expresan con mayor precisión que las mujeres, su acuerdo o desacuerdo con los indicadores de capital estructural (Tabla 5); del mismo modo los esfuerzos de innovación e I+D, estructura de sistemas y procesos y, cultura y valores es mejor percibido por los servidores más antiguos, en tanto que los más jóvenes destacan las competencias en tecnología de la información los más recientes (Tabla 6).

Tabla 6.

Promedio de valoraciones sobre indicadores de capital estructural, según experiencia en tiempos de servicio de los servidores públicos

INDICADORES	Experiencia	N	Media	Desv. Estd.	Coef. Var.
Competencias en tecnología de la información	1 año	15	**4,933**	0,678	0,137
	2 a 4	28	4,786	0,833	0,174
	+ 4 años	19	4,711	1,475	0,313
Modos de conservar el conocimiento	1 año	15	4,268	0,681	0,159
	2 a 4	28	4,107	0,775	0,189
	+ 4 años	19	4,368	0,817	0,187
Esfuerzos de innovación e I+D	1 año	15	4,720	0,506	0,107
	2 a 4	28	4,829	0,513	0,106
	+ 4 años	19	**5,032**	0,767	0,152
Estructura de sistemas y procesos	1 año	15	4,720	0,506	0,107
	2 a 4	28	4,829	0,513	0,106
	+ 4 años	19	**5,032**	0,767	0,152
Cultura y valores	1 año	15	4,877	0,669	0,137
	2 a 4	28	4,957	0,570	0,115
	+ 4 años	19	**5,173**	0,997	0,193

En la Figura 11 se muestran las opiniones de los encuestados sobre el desarrollo del capital estructural, donde mayoritariamente muestran que están ligeramente de acuerdo con su desarrollo en todos sus indicadores con excepción de los modos de guardad información.

En la Tabla 7, se presentan los niveles de la dimensión **capital estructural** logrados en la entidad municipal, calculados en base a los puntajes totales otorgados por sus servidores públicos. En opinión mayoritaria de dichos servidores (63.5%) se ha logrado un nivel medio de desarrollo.

Figura 11.

Frecuencia porcentual de opiniones sobre desarrollo de capital estructural en la MD Daniel Alomía Robles

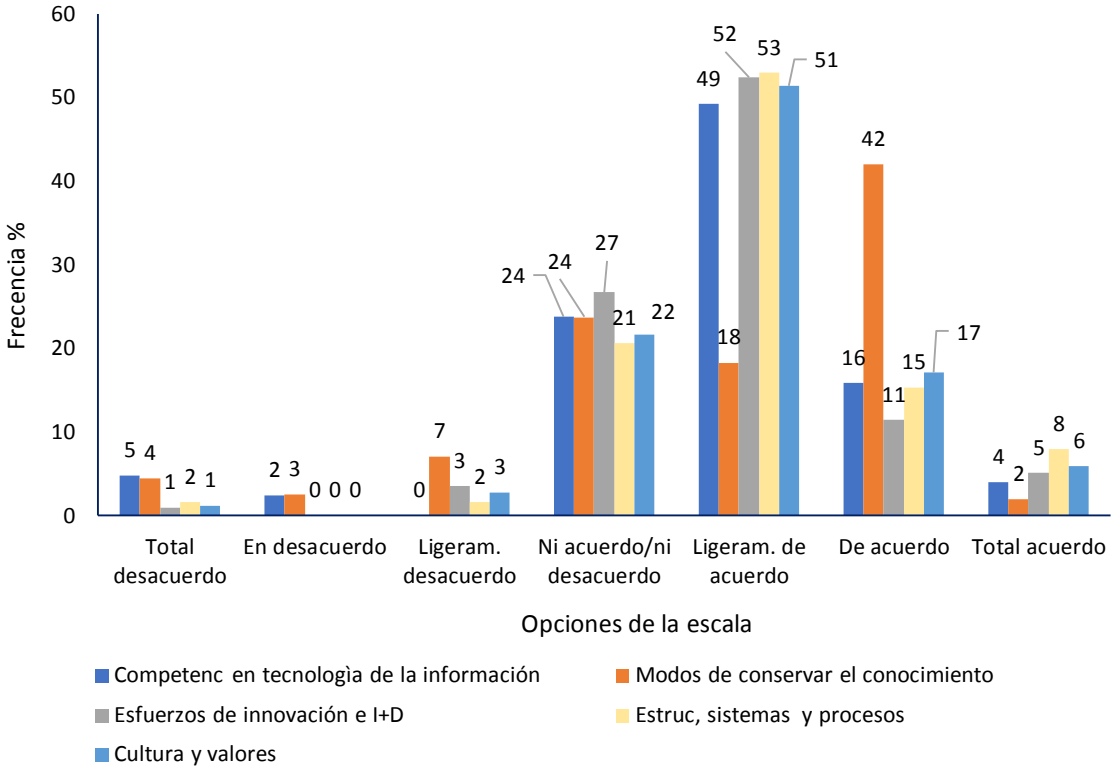


Tabla 7.

Nivel de capital estructural percibido por servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	[21 - 63]	2	3,2
Medio	[64 - 106]	40	63,5
Alto	[107 - 147]	21	33,3
Total		63	100,0

c) Capital relacional

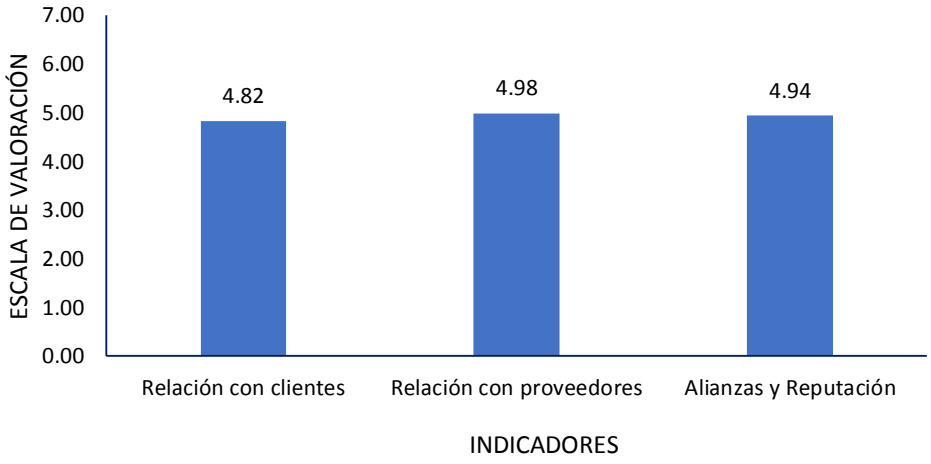
Las organizaciones desarrollan sus operaciones dentro de entornos y contextos, donde tienen que interactuar con otras organizaciones tanto públicas como privadas, tales como clientes,

proveedores y otras organizaciones gubernamentales inclusive no gubernamentales, con quienes establecerá alianzas de cooperación para desempeñar su trabajo con eficiencias y eficacia logrando una reputación en la comunidad.

Las **relaciones con los clientes** se desarrollan en forma limitada, pues los encuestados estuvieron ligeramente de acuerdo cuando se les consultó sobre la cercanía de los contactos con usuarios, la duración de los mismos, así como la cantidad de usuarios frecuentes (Figura 12).

Figura 12.

Media de valoraciones sobre capital relacional

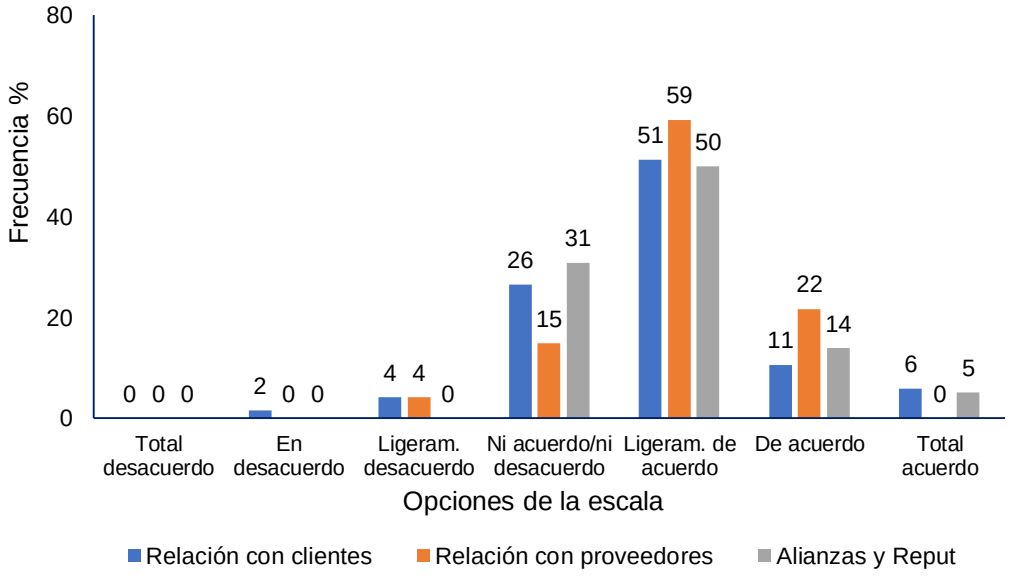


Las **relaciones con los proveedores** no son las más cordiales que digamos porque los servidores encuestados indicaron que están ligeramente de acuerdo con los contactos realizados con aquellos con el propósito de solucionar problemas en común, dichos contactos no son de largo plazo, por ello, habría un alto índice de reclamos de usuarios y proveedores (Figura 13).

Sobre las alianzas, los encuestados se mostraron ligeramente de acuerdo que la municipalidad tiene habilidad para establecer alianzas de largo plazo con otras entidades; asimismo, se mostraron ligeramente de acuerdo sobre la reputación e imagen que la entidad ha logrado en la comunidad (Figura 13).

Figura 13.

Frecuencias relativas de las opiniones sobre desarrollo del capital relacional en la MD Daniel Alomía Robles



En las tablas siguientes se observan las medias de las calificaciones de los servidores según sexo, encontrándose que los varones expresaron una ligera ventaja en sus apreciaciones del capital relacional de su institucion (Tabla 8), considerando el tiempo de experiencia las opiniones de los tres segmentos considerados se inclinan por estar ligeramente de acuerdo con el desarrollo del capital relacional (Tabla 9).

Tabla 8.

Media de valoraciones sobre capital relacional, según indicadores y sexo de servidores públicos

Estadístico	Relaciones con clientes		Relaciones con proveedores		Alianzas y reputación	
	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem
Media	**5,18**	**4,57**	**5,36**	**4,72**	**5,41**	**4,60**
Mediana	5,00	5,00	5,33	4,67	5,00	4,75
Desv. Estándar	0,42	0,86	0,53	0,54	0,66	0,55
Coef. Var.	0,08	0,19	0,10	0,11	0,12	0,12
Mínimo	4,67	2,67	4,00	3,67	4,50	4,00
Máximo	6,33	6,33	6,33	6,00	6,75	6,25
Rango	1,66	3,66	2,33	2,33	2,25	2,25

Tabla 9.

Media de valoraciones sobre capital relacional, según indicadores y tiempo de experiencia de servidores públicos

Estadístico	Relaciones con clientes			Relaciones con proveedores			Alianzas y reputación		
	Hasta 1 año	2 a 4 años	Más de 4 años	Hasta 1 año	2 a 4 años	Más de 4 años	Hasta 1 año	2 a 4 años	Más de 4 años
Media	**5,07**	**4,81**	**4,65**	**4,87**	**4,96**	**5,10**	**4,95**	**4,80**	**5,11**
Mediana	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	4,75	5,00	5,00
Desv. Están.	0,36	0,64	1,09	0,52	0,58	0,73	0,75	0,60	0,84
Coef. Var.	0,07	0,13	0,23	0,11	0,12	0,14	0,15	0,12	0,16
Mínimo	4,33	3,33	2,67	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00
Máximo	5,67	6,33	6,33	6,00	6,00	6,33	6,75	6,25	6,75
Rango	1,34	3,00	3,66	2,00	2,00	2,66	2,75	2,25	2,75

En la Tabla 10, se presentan los niveles de la dimensión **capital relacional** logrados en la entidad municipal, calculados en base a los puntajes totales otorgados por sus servidores públicos. En opinión mayoritaria de dichos servidores (63.5%) se ha logrado un nivel medio.

Tabla 10.

Nivel de capital relacional percibido por servidores públicos en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	[10 - 30]	0	0,0
Medio	[31 - 51]	46	73,0
Alto	[52 - 72]	17	27,0
Total		63	100,0

4.1.3 Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles

La municipalidad como organismo de gobierno local tiene por misión crear valor para la ciudadanía (valor público) y asegurarse de que realmente está cumpliendo. Para ello, debe medir la apreciación de la ciudadanía sobre la calidad del servicio que está brindando. A continuación, se presentan los resultados de la consulta efectuada a una muestra de

ciudadanos (n=173) sobre la percepción de la calidad de los servicios que presta la Municipalidad Distrital DA Robles.

a) Elementos tangibles

Son aquellos elementos que tienen existencia material y que se emplean para la prestación del servicio. Están relacionados a la evaluación, por parte de los usuarios (clientes), de esos elementos con las que cuenta la entidad para el servicio, en concordancia con su misión para la sociedad. Para dicha evaluación se ha considerado los siguientes indicadores: Equipamiento, infraestructura, apariencia física del personal y atractividad.

Los elementos tangibles implementados en la municipalidad no gozan de la aceptación de los usuarios, para todos los indicadores se mostraron conservadores en expresar opinión, siendo apenas notorio una opinión favorable en cuanto a la apariencia física del personal (Tabla 11).

Tabla 11.

Nivel de elementos tangibles para prestación de los servicios municipales, en la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	[4 - 12]	14	8,6
Medio	[12 - 20]	144	88,3
Alto	[21 - 28]	5	3,1
Total		163	100,0

En cuanto a los aspectos tangibles para la prestación del servicio la municipalidad logró un nivel medio de calidad (88.3%) tal como se aprecia en la Figura 14.

b) Fiabilidad

Los resultados logrados en cuanto a la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad de los servicios (Figura 15), nos indican que están ligeramente de acuerdo sobre cumplimiento de promesas, con el apoyo

al ciudadano para solucionar sus problemas, que el servicio no es aún el idóneo ni eficiente con demoras, mejorando la percepción en cuanto a cumplir con el debido proceso, es decir cuidan de no cometer errores.

Figura 14.

Media de apreciación de indicadores de elementos tangibles

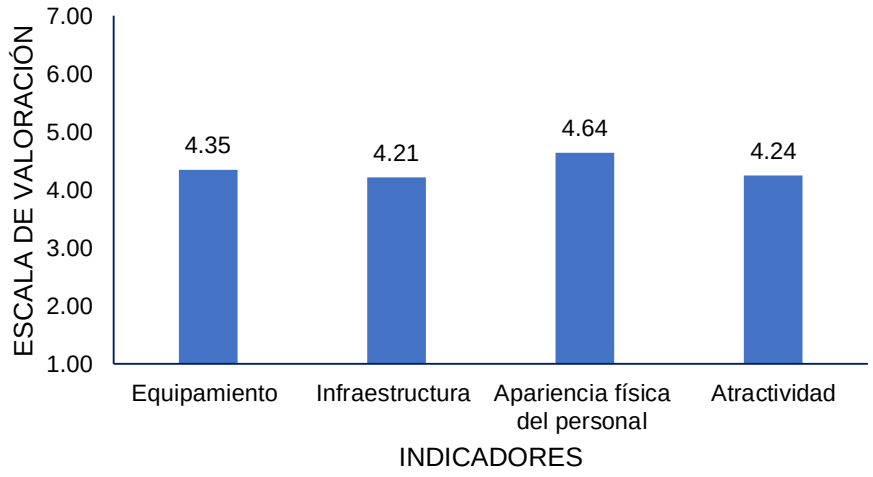
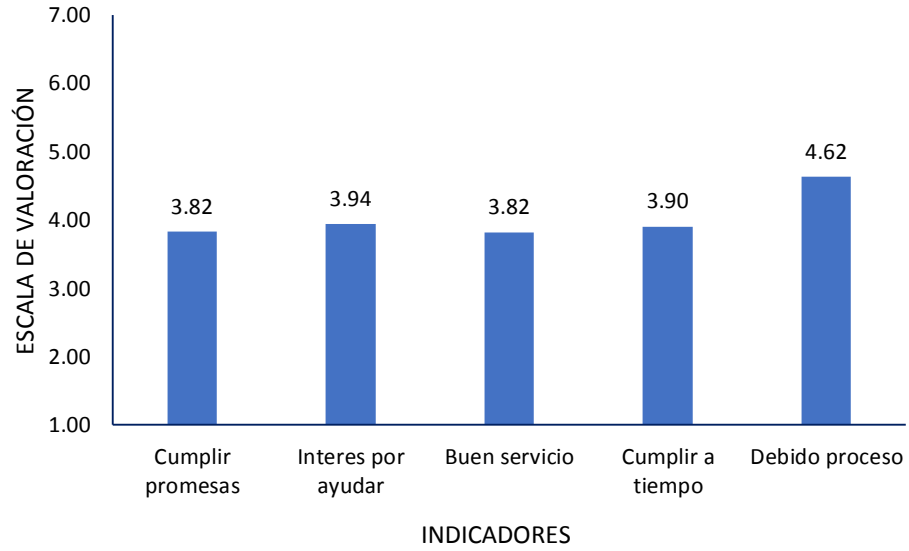


Figura 15.

Media de apreciación de indicadores de fiabilidad



Para determinar el nivel de calidad logrado en la dimensión fiabilidad se ha elaborado el respectivo baremo (Tabla 12) donde se

aprecia que el ente municipal ha logrado un nivel de calidad de medio a bajo.

Tabla 12.

Nivel de fiabilidad de los servicios municipales, e la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles

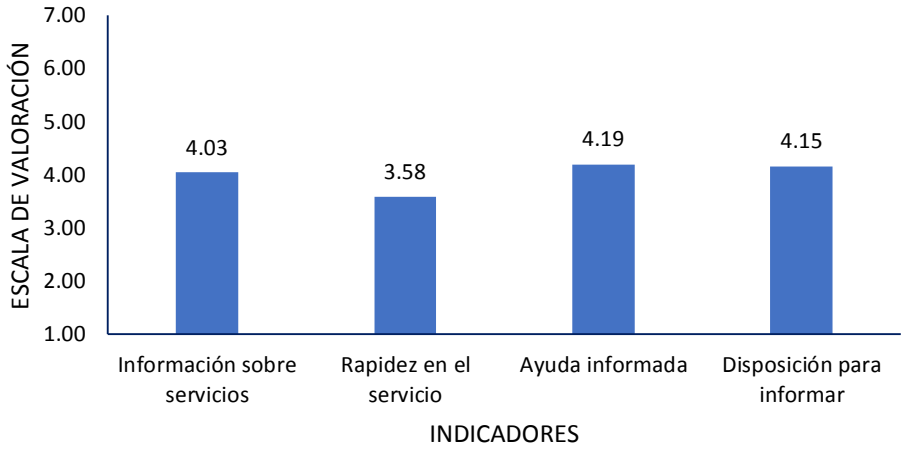
Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	[5 - 15]	28	16,2
Medio	[16 - 26]	142	82,1
Alto	[27 - 35]	3	1,7
Total		173	100,0

c) Capacidad de respuesta

La Figura 16, nos muestra que los usuarios expresaron que están ligeramente de acuerdo respecto a la oportunidad y puntualidad de información sobre el servicio ofrecido, la rapidez del servicio, disposición para proporcionar ayuda informada y la disposición para hacerlo.

Figura 16.

Media de apreciación de indicadores de capacidad de respuesta



En esta dimensión el ente municipal ha logrado un nivel medio a bajo (Tabla 13)

d) Seguridad

Los usuarios, con respecto a la seguridad que les inspiran los servicios que reciben de parte de la municipalidad, nos indican que están ligeramente de acuerdo con la amabilidad de los servidores y confianza que transmiten, pero se muestran dubitativos para expresar opinión sobre la seguridad sobre trámites realizados, el conocimiento del servidor para responder preguntas del usuario (Figura 17).

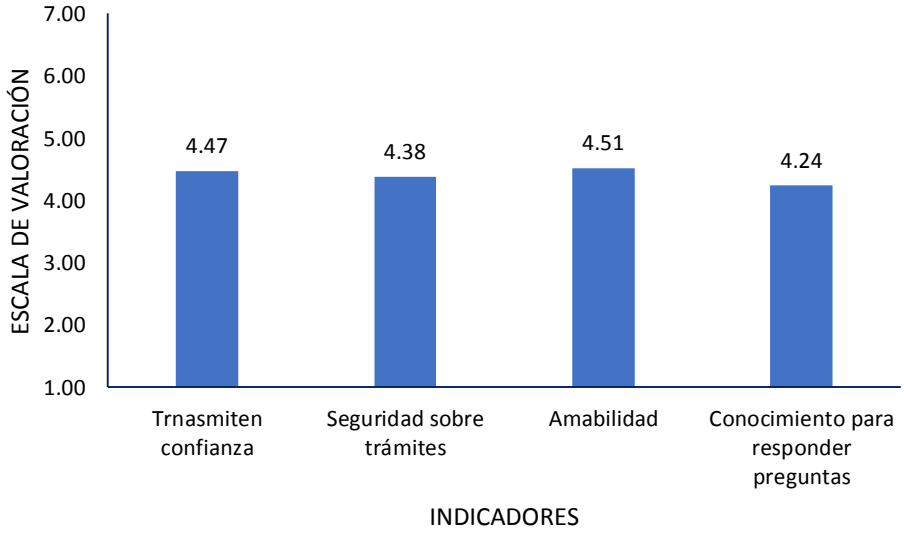
Tabla 13.

Nivel de capacidad de respuesta de los servicios municipales, e la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	[4 - 12]	25	14,5
Medio	[12 - 20]	142	82,1
Alto	[21 - 28]	6	3,5
Total		173	100,0

Figura 17.

Media de apreciación de indicadores de la dimensión seguridad



En la Tabla 14, se observa que la municipalidad ha logrado un nivel medio pero un sector, aunque minoritario, lo valora mejor.

e) Empatía

La Figura 18 muestra que los usuarios están ligeramente de acuerdo, al evaluar la personalización de la atención que reciben; sin embargo, se han mostrado indeciso sobre los demás indicadores.

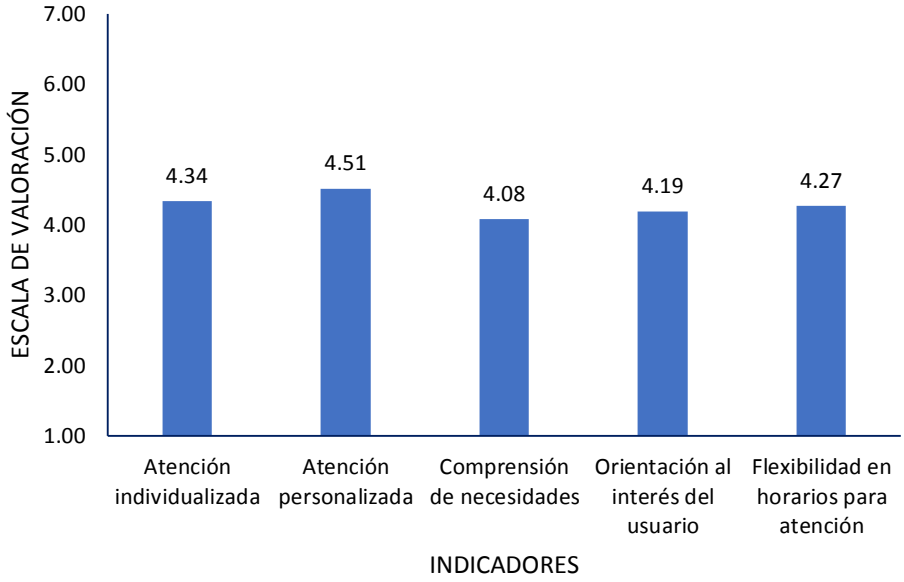
Tabla 14.

Nivel de seguridad de los servicios municipales, en la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital DA Robles

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	[4 - 12]	3	1,7
Medio	[12 - 20]	161	93,1
Alto	[21 - 28]	9	5,2
Total		173	100,0

Figura 18.

Media de apreciación de indicadores de la dimensión empatía



La Tabla 15 nos muestra que en esta dimensión la municipalidad ha logrado un nivel medio a medio, empero, cerca de un 10% lo evalúan como alto.

Tabla 15.

Nivel de empatía de los servicios municipales, e la percepción de servidores públicos en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	[5 - 15]	13	7,5
Medio	[16 - 26]	143	82,7
Alto	[27 - 35]	17	9,8
Total		173	100,0

En la Tabla 16 se presentan las opiniones expresadas por varones y mujeres, respecto a las dimensiones de la calidad de los servicios que se ofrecen en la municipalidad, notándose similares promedios en todas las dimensiones, es decir, las personas de ambos sexos están ligeramente de acuerdo con la calidad del servicio recibido.

Tabla 16.

Medias obtenidas de las dimensiones de calidad de servicios en la MD Daniel Alomía Robles, según sexo de usuarios

Dimensiones	Sexo	Media	Coef. Var.	Mínimo	Máximo	Rango
Elementos Tangibles	M	4,34	0,202	1,50	6,00	4,50
	F	4,39	0,197	2,00	6,25	4,25
Fiabilidad	M	4,12	0,207	1,80	5,20	3,40
	F	3,90	0,305	1,00	5,40	4,40
Capacidad de respuesta	M	4,01	0,180	2,00	5,00	3,00
	F	3,96	0,296	1,00	5,50	4,50
Seguridad	M	4,32	0,133	3,50	5,50	2,00
	F	4,49	0,156	3,00	6,00	3,00
Empatía	M	4,44	0,126	3,40	5,60	2,20
	F	4,07	0,313	1,00	5,80	4,80

En la Tabla 17 observamos también que la valoración sobre el servicio recibido, considerando la ocupación de los encuetados, es muy similar, con ligera superioridad de las valoraciones hechas por las amas de casa.

4.1 DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En este estudio de caso desarrollado en la Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles, se ha medido el comportamiento de las variables capital intelectual y calidad de servicio, a fin de establecer una comparación de sus resultados y hacer inferencias sobre la contribución o influencia de la primera variable en la segunda.

Considerando que el diseño de investigación se ha adecuado al diseño preexperimental solo después (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) que son conocidos también como de un solo caso o ex post facto (después del hecho). Los resultados obtenidos para las dos variables estudiadas se muestran a continuación.

Tabla 17.

Medias obtenidas de las dimensiones de calidad de servicios en la MD Daniel Alomía Robles, según ocupación de los usuarios

Dimensiones	Ocupación	Media	Coef. Var.	Mínimo	Máximo	Rango
Elementos Tangibles	Dependiente	4,17	0,203	1,50	5,00	3,50
	Independiente	4,21	0,236	1,50	6,25	4,75
	Ama de casa	**4,73**	0,157	2,75	6,25	3,50
	Estudiante	4,43	0,161	2,00	5,25	3,25
Fiabilidad	Dependiente	4,06	0,233	1,00	5,40	4,40
	Independiente	3,77	0,273	1,00	5,40	4,40
	Ama de casa	**4,30**	0,265	1,00	5,00	4,00
	Estudiante	4,16	0,225	1,00	5,00	4,00
Capacidad de respuesta	Dependiente	4,06	0,232	1,00	5,00	4,00
	Independiente	3,66	0,263	1,00	5,00	4,00
	Ama de casa	**4,37**	0,221	1,00	5,50	4,50
	Estudiante	4,16	0,197	2,50	5,50	3,00
Seguridad	Dependiente	4,36	0,131	3,50	5,50	2,00
	Independiente	4,14	0,125	3,00	5,00	2,00
	Ama de casa	**4,70**	0,149	3,00	6,00	3,00
	Estudiante	4,58	0,142	3,50	6,00	2,50
Empatía	Dependiente	4,25	0,208	1,60	5,40	3,80
	Independiente	4,04	0,219	1,00	5,60	4,60
	Ama de casa	**4,62**	0,194	1,00	5,80	4,80
	Estudiante	4,39	0,242	1,00	5,80	4,80

La mayoría de los servidores públicos opinan que en la Municipalidad Distritial 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 18).

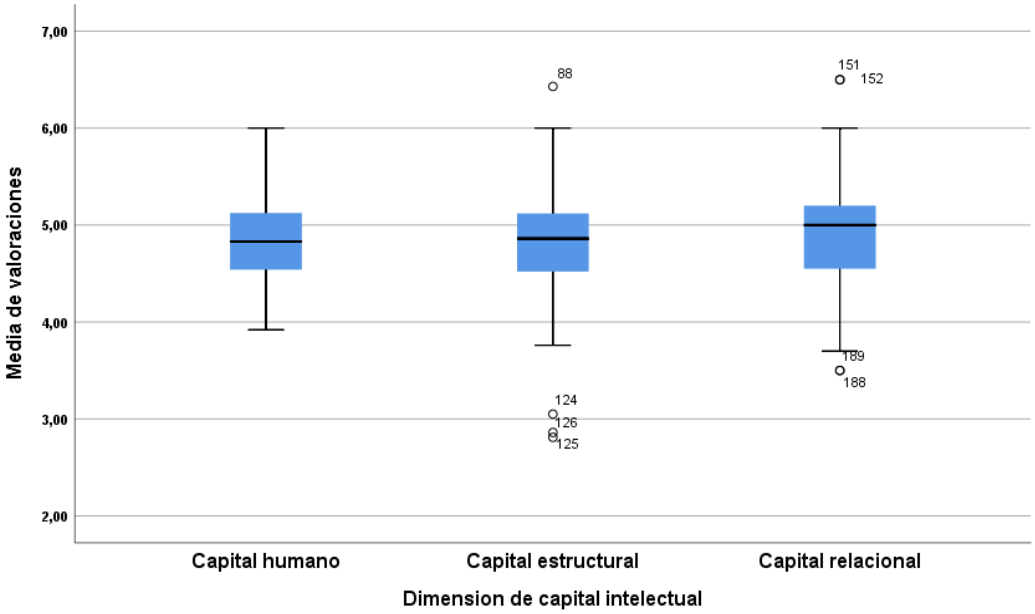
Tabla 18.

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

Figura 19.

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



Con la intención de determinar si los niveles logrados en las tres dimensiones de capital intelectual en el ente municipal son iguales o diferentes (Figura 19), se ha procedido a compararlos utilizando el ANVA de Kruskall Wallis. La Tabla 19 nos muestra que no existen diferencias entre las medianas de las tres dimensiones de capital intelectual (H=1.318; sig.=0.517 > α= 0.05)

Tabla 19.

Resultados de la comparación de medianas de dimensiones de capital intelectual

Estadístico	Indicadores
H de Kruskal-Wallis	1,318
gl	2
Sig. asintótica	0,517

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Tipo_Capital

Al comparar las opiniones sobre capital intelectual (Tabla 20), según el sexo de las personas, se encontraron diferencias siendo los varones los que otorgan una mejor valoración (H=109.5; sig=0.000<α=0.05), pero de acuerdo con el tiempo de servicio no se encontraron diferencias en las opiniones de los encuestados sobre el desarrollo logrado en este rubro (H=1.997; sig=0.368><α=0.05).

Tabla 20.

Resultados de la comparación de los puntajes según variables demográficas en la valoración de la capital intelectual

Variables	H de Kruskal Wallis	gl	sig
Sexo	109.5	-.-	0,000
Tiempo servicio	1,997	2	0,368

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 21).

Tabla 21.

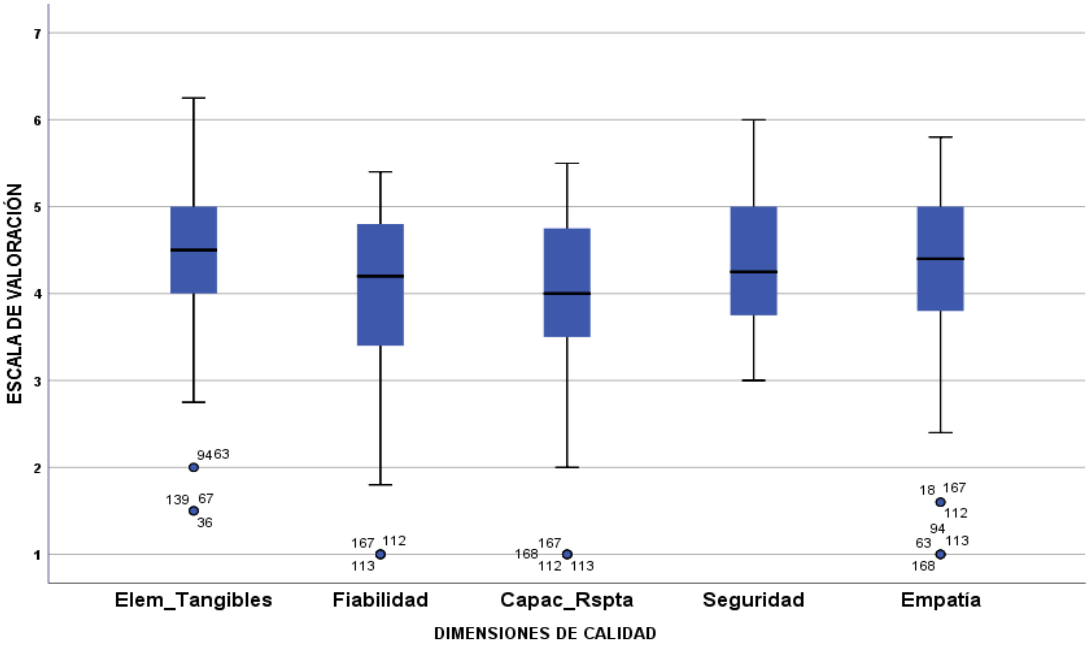
Nivel de calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital DA Robles, en la percepción de usuarios.

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

En la Figura 20 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.

Figura 20.

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



Para establecer si todas las medianas son iguales o al menos una es diferente de las demás se ha procedido al análisis de los datos con ANVA de H de Kruskall Wallis, cuyos resultados (Tabla 22) indican que las medianas no son iguales (H= 29,54; p-valor = 0.000 < α = 0.05), siendo los elementos tangibles, empatía las mejor valoradas, en tanto que la fiabilidad y capacidad de respuesta son las de menor valoración.

La Tabla 23 muestra la percepción de la calidad de servicio brindado en el ente municipal no se han encontrado diferencias según el sexo de los entrevistados (H=3468.5; sig= 0.470 > α=0.05); en cuanto a edad, el grupo etario más joven (20 a 30 años) es la que otorga una mejor calificación (H= 32.0; p-valor = 0.000 < α= 0.05); considerando su ocupación, las amas de

casa son las que mejor calificación han otorgado a dichos servicios (H= 19,5; p-valor = 0.000 < α = 0.05).

Tabla 22.

Resultados de la comparación de medianas de dimensiones de calidad de servicio

Estadísticos de prueba[a,b]	Medias
H de Kruskal-Wallis	29,544
gl	4
Sig. asintótica	0,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Dimensión calidad

Tabla 23.

Resultados de la comparación de los puntajes según variables demográficas en la percepción de la calidad del servicio

Variables	H de Kruskal Wallis	gl	sig
Sexo	3468,5	-.-	0,470
Grupo etario	32,0	2	0,000
Ocupación	19,5	3	0,000

Para concluir este análisis preliminar, se ha elaborado la Figura 21 donde se presenta un resumen de los niveles logrados en la variable capital intelectual y en la percepción de la calidad del servicio, para inferir conclusiones sobre las hipótesis de investigación planteadas.

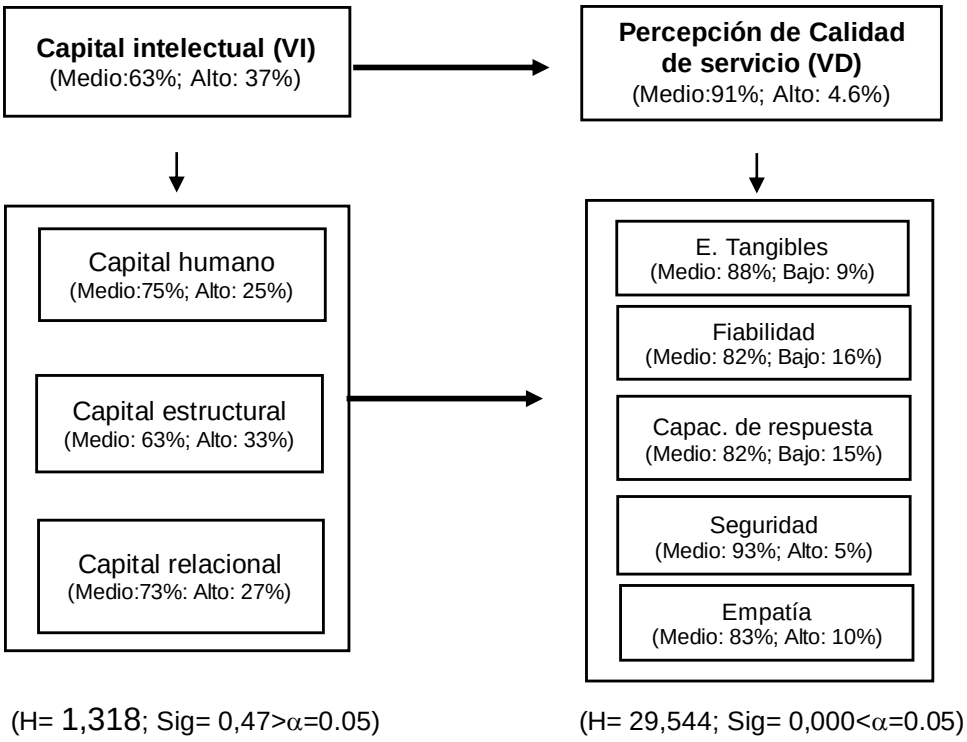
Sobre el capital intelectual desarrollado en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles los encuestados lo ubicaron mayoritariamente en un nivel medio (63.5%), inclusive alto en opinión de más un tercio de ellos, coherente en sus tres dimensiones (H=1.318; sig.=0.517> α= 0.05), condición que no 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-valor= 0.000 < α= 0.05); por lo

tanto, la hipótesis general que proponía que *el capital intelectual influye positivamente en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado – Huánuco*, se acepta parcialmente, dado que abrumadoramente los encuestados lo calificaron como de nivel medio.

En las tres dimensiones de la capital intelectual se determinó, con base en la percepción de los servidores públicos del ente municipal, mayormente niveles medios, pero con tendencia hacia niveles altos (Figura 21); sin embargo, en las cinco dimensiones de calidad del servicio más del 82% de encuestado indican que esta solo logra un nivel medio, con tendencia hacia niveles bajos en los elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, con excepción de seguridad y empatía.

Figura 21.

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



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

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 alto, esta competencia no se está reflejando en la calidad de los servicios que brinda la MD Daniel Alomía Robles, en la percepción de sus usuarios.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 RELACIÓN ENTRE VARIABLES

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), 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 como productos intangibles generan derechos de uso o de propiedad bajo determinadas condiciones. El prestador de servicios 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. En cuanto 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 (63.5%); 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 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 (2007), 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 en mejorar la calidad de los servicios. Esto es importante porque es el conocimiento y la tecnología desarrollados en la entidad, cuya gestión lo que constituye un valioso recurso para la entidad (Dumay, 2013), es su ventaja competitiva que intangible y 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, si esta se manifiesta en situaciones de pandemia, es el reflejo de que el capital humano en la administración pública está en crisis.

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 el Estado y el gobierno pierden la confianza del ciudadano y eso es peligroso para la nación.

Aun cuando Arrieta-Reales et al (2017), indican que el estudio del capital intelectual son útiles 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 de la Municipalidad Distrital de MD Beraún, utilizando las dimensiones sugeridas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, citados por Cadena-Badilla y otros (2016), se encontró que, en cuanto a los elementos tangibles utilizados para la prestación de los servicios municipales, los usuarios lo percibieron como de nivel medio (88.3%) a bajo (8.6%).

Los servicios que se brindan en la municipalidad, no están siendo valorados como fiables, los encuestados lo ubican en un nivel medio (82,1%) a bajo (16.2%); en cuanto a las competencias y predisposición del servidor público para brindar información relevante y pertinente que ayude a solucionar los requerimientos de la ciudadanía, se encontró que lo ubican también en un nivel medio (82.1%) a bajo (14.5%); los encuestados expresaron que la prestación de los servicios municipales alcanza un nivel medio (93.1%) aunque un minoritario 5.2% lo considera como tal. En la dimensión empatía hay una leve mejoría, si bien mayoritariamente lo ubican en 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 brindado en el ente municipal 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.

En lo referente al capital intelectual, no se encontraron diferencias en cuanto a la percepción de los encuestados sobre sus dimensiones.

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

5.2 ANÁLISIS COMPARATIVO CON OTROS RESULTADOS

La insatisfacción de los usuarios con los servicios que reciben de parte de las entidades gubernamentales, específicamente del gobierno local, constituye un problema global; la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios [AEval] (2013, p.28) 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 del 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 al usuario, 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 distrital de Daniel Alomía Robles, ha logrado un nivel medio (63%) a alto (37%), sin embargo, la entidad no ha logrado aún satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios, porque la gran mayoría ubica en un nivel medio (91%) a alto (4.6%), a los servicios que allí se brindan.

2. El capital humano desarrollado en la municipalidad distrital de Daniel Alomía Robles, ha logrado un nivel medio (75%) a alto (25%) hecho que no se refleja plenamente en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios, catalogado por la gran mayoría en un nivel medio (91%) a alto (4.6%), si bien ambos sectores consideran mayoritariamente un nivel medio, en la opinión de los beneficiarios del servicio municipal el porcentaje es mayor.

3. El capital estructural desarrollado en la municipalidad distrital de Daniel Alomía Robles, ha logrado un nivel medio (63%) a alto (33%) lo que no se refleja plenamente en la percepción de la calidad del servicio, catalogado por la gran mayoría en un nivel medio (91%) a alto (4.6%), la alta valoración de este capital no está contribuyendo a la satisfacción de los usuarios.

4. El capital relacional desarrollado en la municipalidad distrital de Daniel Alomía Robles, ha logrado un nivel medio (73%) a alto (27%) hecho que no se refleja plenamente en la percepción de la calidad del servicio, catalogado por la gran mayoría en un nivel medio (91%) a alto (4.6%), las relaciones desarrolladas por la municipalidad no están logrando satisfacer a plenitud las necesidades de los usuarios.

RECOMENDACIONES

1. Desarrollar mediciones permanentes (estudio longitudinal) de la evolución del capital intelectual en la municipalidad distrital de Daniel Alomía Robles, priorizando el capital humano, con un enfoque de gestión del conocimiento orientado a la creación de valor público. Es decir, fortalecer aún más dicho capital.
2. Los funcionarios y servidores públicos deben entender que la función pública es un servicio a la nación, al ser humano; esto permitirá superar los niveles actuales de percepción de la calidad del servicio que entregan a la comunidad.
3. Las percepciones de las personas son variables en el tiempo, incluso entre individuos sobre una misma situación, entonces compete al municipio monitorearlas a través de estudios longitudinales, lo que permitirá conocer la opinión ciudadana permanentemente como fuente inspiradora de mejoras continuas en la misión de crear y entregar valor, servicio de calidad, a la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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]. https://eprints.ucm.es/id/eprint/8709/1/T30356.pdf

Alzate-Ibañez (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes Revista. *Venezolana de Gerencia, 22(80),* 576-588. https://www.redalyc.org/journal/290/29055967003/html/

Aramburu, N., Sáenz, J. (2011) Capital estructural, capacidad de innovación y efecto tamaño: un estudio empírico. Revista Gestión y Organización, 17(03), 307-325. DOI: 10.1017/S1833367200001498

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 Tineo, 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]. Respositotio Imstitucional UNAS. 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

CAD (2013). *Encuesta bianual de Ciudadanos al Día*. http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/notas-de-prensa-cad/item/554-nota-de-prensa-n%C2%B0-153-servicios-de-atenci%C3%B3n-en-entidades-p%C3%BAblicas-pueden-demorar-m%C3%A1s-de-dos-horas-y-media.html

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, *5 (17),* 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]. Repositorio Institucional USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf

Carbajal, S. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio en las entidades públicas de la ciudad de Tingo María.* [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS. https://repositorio.unas.edu.pe

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]. Repositorio Institucional UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5556

Congreso de la República, (2002, 22 de julio). Ley N° 27815. Ley del Código de Ética de la Función Pública. https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/828190-27815

Congreso de la República. (2001, 12 de diciembre). *Ley Nº 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_27588.pdf20180807-3081-domyol.pdf

Congreso de la República. (2016, mayo). Constitución Política del Perú. https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion-politica-14-03-18.pdf

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona, España.: Editorial Profit.

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, 14(1), 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]. 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]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13851

International Standard Organization. (2019). *Sistemas de gestión de la calidad-Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001 en el gobierno local*. https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:18091:ed-2:v1:es

Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson Educación.

Lamb, Ch.W.; HAIR, J. F.; McDaniel, C. (2011). *Marketing*. México: Cengace Learning.

Madrigal, E. (2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. *Observatorio Laboral Revista Venezolana, 2(3), 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, 19(35), 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

Presidencia del Consejo de Ministros. (2005, 14 de mayo). Ley N° 27815. *Ley de código de ética de la función pública*. http://www.pcm.gob.pe/InformacionGral/etica/Reglamento_Ley_del_Codigo_de_Etica.pdf

Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción. (setiembre 2018). *La corrupción en los gobiernos regionales y locales. Informe Técnico*. https://procuraduriaanticorrupcion.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/LA-CORRUPCI%C3%93N-EN-GOBIERNOS-REGIONALES-Y-LOCALES.pdf

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/

Remigio, A. M. (2017). *Gestión por procesos y su incidencia en los servicios de las municipalidades distritales al 2016-Provincia de Marañón*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHV. http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3199/PGPDS%2000016%20R39.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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]. Repositorio Institucional Uch. http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581

Sánchez, J.M. (2018). *Factores limitantes en la gestión de la atención primaria de salud en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz – 2016*. [Tesis de maestría). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional UNASAM. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2810/T033_47368245_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarur, M. (2013). La importancia del capital intelectual en las Organizaciones. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. *Ciencia Administrativa, 1, 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.

Toledo, J. D. (2018). *Desarrollo del capital humano y la gestión municipal en el distrito de Pillco Marca, en el período 2016 -2017.* [Tesis de maestría). Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional. UNH. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1296/T047_22510018M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trejo, N. R. (2013). *Auditoría del capital intelectual y su influencia en la gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash, 2010.* [Tesis de maestría. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Respositorio Institucional UNASAM. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/950/ACG%20T-0312.pdf?sequence=1&isAllowed=y

USAID (2013). *La percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas.* https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pa00jqrg.pdf

Yamada, G. y Montero, R. (2013). *Corrupción e inequidad en los servicios públicos en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.

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

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia Interna

TITULO: "EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DANIEL ALOMIA ROBLES, LEONCIO PRADO - HUÁNUCO"

<table>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>¿Cuál es el nivel de capital intelectual desarrollado y cuál es su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco?</td><td>Determinar en nivel de capital intelectual desarrollado y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco</td><td>La Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado – Huánuco ha desarrollado un alto nivel de capital intelectual, contribuyendo a una alta calidad de servicio, en la percepción de sus usuarios.</td><td rowspan="3">Capital intelectual

(Variable independiente)</td><td>Capital Humano</td><td rowspan="8">Tipo de estudio. Es aplicada de nivel explicativo.

Diseño: pre experimental, con medición solo después.

Población y muestra. Trabajadores de la MD Daniel Alomía Robles- Pumahuasi - Huánuco (n=30); Usuarios de dicha entidad (n=173)

Téc. de recolec. de datos. Encuestas a servidores públicos y usuarios del servicio municipal.

Téc. Análisis de datos: estadísticas descriptivas y H de Kruskall Wallis.</td></tr>
<tr><td>Sub preguntas

a) ¿Cuál es el nivel de capital humano desarrollado y su influencia en la calidad de servicio en la MD Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco?</td><td>Específicos

a) Determinar nivel de capital humano desarrollado y su influencia en la calidad de servicio de la MD Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco</td><td>Específicas

a) El nivel de capital intelectual influye positivamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco</td><td>Capital Estructural</td></tr>
<tr><td>Capital Relacional</td></tr>
<tr><td>b) ¿Cuál es el nivel de capital estructural desarrollado y su influencia en la calidad de servicio en la MD Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco?</td><td>b) Determinar nivel de capital estructural desarrollado y su influencia en la calidad de servicio de la MD Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco</td><td>b) El nivel de capital intelectual influye positivamente en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco</td><td rowspan="5">Calidad de servicio

(Variable dependiente)</td><td>Elementos tangibles</td></tr>
<tr><td>c) ¿Cuál es el nivel de capital relacional desarrollado y su influencia en la calidad de servicio en la MD Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco?</td><td>c) Determinar nivel de capital relacional desarrollado y su influencia en la calidad de servicio de la MD Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco</td><td>c) El nivel de capital intelectual influye positivamente en la calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco</td><td>Fiabilidad</td></tr>
<tr><td>Capacidad de respuesta</td></tr>
<tr><td>Seguridad</td></tr>
<tr><td>Empatía</td></tr>
</table>

Anexo 2: Cuestionario de Capital Intelectual

Este cuestionario tiene el propósito de determinar el nivel de capital Intelectual logrado en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado – Huánuco. Consta de tres partes: Capital humano, capital estructural y capital humano.

Le agradeceremos marcar las alternativas, que mejor concuerden con su opinión, para cada una de las siguientes **afirmaciones,** para ello, debe utilizar la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en acuerdo	Indiferente	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

	CAPITAL HUMANO							
1	Nuestros servidores públicos provienen de los mejores centros de enseñanza superior del país y del extranjero.	1	2	3	4	5	6	7
2	Un porcentaje importante de la plantilla tiene acceso a planes de incentivo en la municipalidad.	1	2	3	4	5	6	7
3	Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna.	1	2	3	4	5	6	7
4	Nuestros servidores públicos tienen un alto grado de satisfacción.	1	2	3	4	5	6	7
5	Nuestros servidores públicos destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
6	Los problemas resultan fáciles de resolver porque nuestros servidores públicos tienen la habilidad de comprender la consecuencia de sus acciones.	1	2	3	4	5	6	7
7	Nuestros servidores públicos tienen la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo con éxito.	1	2	3	4	5	6	7
8	Nuestros servidores públicos son expertos en las funciones que desempeñan.	1	2	3	4	5	6	7
9	Nuestros servidores públicos son creativos y brillantes.	1	2	3	4	5	6	7
10	Nuestros servidores públicos desarrollan nuevas ideas y conocimiento.	1	2	3	4	5	6	7
11	El tiempo de permanencia de nuestros servidores públicos en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado – Huánuco está por encima de la media del sector.	1	2	3	4	5	6	7
12	El índice de rotación de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco está por debajo del de otras municipalidades.	1	2	3	4	5	6	7

CAPITAL ESTRUCTURAL								
1	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas.	1	2	3	4	5	6	7
2	En la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco utilizamos de modo rutinario sistemas informáticos para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco tiene maneras de conservar el conocimiento	1	2	3	4	5	6	7
4	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco guarda parte de su conocimiento en bases de datos.	1	2	3	4	5	6	7
5	El tiempo medio para el desarrollo de proyectos de innovación es mayor que el de otros municipios	1	2	3	4	5	6	7
6	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco otorga incentivos a los servidores públicos innovadores.	1	2	3	4	5	6	7
7	El coste medio por proyecto de innovación es menor que el de otros municipios	1	2	3	4	5	6	7
8	Respecto a a otros municipios distritales de la provincia de L. Prado, el gasto anual de la MD en investigación y desarrollo es superior	1	2	3	4	5	6	7
9	Respecto a otras municipalidades más cercanas, la calidad y cantidad de servidores públicos en investigación y desarrollo es superior.	1	2	3	4	5	6	7
10	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco posee conocimiento y habilidad para vincular objetivos operacionales y metas con planes de compensación.	1	2	3	4	5	6	7
11	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco tiene procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias.	1	2	3	4	5	6	7
12	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco tiene procedimientos estándar para atender quejas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
13	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco ha desarrollado programas de calidad en los últimos tres años.	1	2	3	4	5	6	7
14	Nuestros servidores públicos comparten los valores, creencias y símbolos de la municipalidad.	1	2	3	4	5	6	7
15	Los objetivos en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco son claros y acordes para todos sus miembros.	1	2	3	4	5	6	7
16	Nuestros servidores públicos tienen un alto sentido de compromiso con la municipalidad.	1	2	3	4	5	6	7
17	Nuestros servidores públicos tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia	1	2	3	4	5	6	7
18	Hay comunicación fluida entre funcionarios y servidores públicos	1	2	3	4	5	6	7
19	Servidores públicos y funcionarios hacen verdaderos esfuerzos por resolver problemas en común.	1	2	3	4	5	6	7
20	Nuestros servidores públicos consideran que sus condiciones de trabajo son buenas.	1	2	3	4	5	6	7
21	Hay confianza entre funcionarios y servidores públicos	1	2	3	4	5	6	7

CAPITAL RELACIONAL								
1	Los contactos laborales con los usuarios son bastante cercanos.	1	2	3	4	5	6	7
2	Por lo general las relaciones de la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco con los usuarios son a largo plazo	1	2	3	4	5	6	7
3	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco posee una cartera amplia de usuarios frecuentes.	1	2	3	4	5	6	7
4	En la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco el índice anual de quejas de los usuarios es bastante bajo.	1	2	3	4	5	6	7
5	Por lo general las relaciones de la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco con los proveedores son a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
6	Nuestros servidores públicos contactan con los proveedores para solucionar problemas en común.	1	2	3	4	5	6	7
7	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco tiene habilidad para establecer alianzas.	1	2	3	4	5	6	7
8	En la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco las alianzas establecidas gozan de solidez.	1	2	3	4	5	6	7
9	La calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco es ampliamente reconocida en la provincia.	1	2	3	4	5	6	7
10	La Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado - Huánuco tiene una reputación superior a otras municipalidades debido a su alto nivel de innovación.	1	2	3	4	5	6	7

DATOS DEMOGRÁFICOS

Sexo:	a) Masculino b) Femenino	**Edad:**	a) 20-30 b) 31-40 c) 41 a más
Estado civil	a) Soltero b) Conviviente	c) Casado d) Viudo	e) Divorciado
Grado Instrucción	a) Primaria completa b) Secundaria completa c) Técnica completa	d) Universitaria incompleta e) Universitaria completa f) Sin instrucción	
Experiencia	a) Hasta 1 año	b) De 2 a 4 años	c) 5 a más años

FICHA TÉCNICA

NOMBRE : Cuestionario de Capital Intelectual
AUTOR : Elsa Mercedes Alama Salazar (2008), adaptado por Elizabeth Beatriz Macarlupú Ushñahua (2019)
OBJETIVO : Recoger información sobre dimensiones de capital intelectual
UNIDADES DE ANALISIS : Personal que labora en la MD Daniel Alomía Robles
FORMA DE APLICACION : Personal/directa con interceptación intramuro en centro de trabajo
LUGAR DE APLICACION : Ambientes de la MD Daniel Alomía Robles

Descripción del instrumento.
El instrumento es una escala de intervalos de 7 puntos y consta de 43 afirmaciones/negaciones, distribuidas en las tres dimensiones que componen el Capital Intelectual; Capital humano (12), capital estructural (21) y capital relacional (10).

Los elementos de la muestra (servidor público) otorgarán sus valoraciones en una escala de 7 puntos (donde 1= Totalmente en Desacuerdo y 7= Totalmente de Acuerdo) a cada una de las afirmaciones/negaciones.

Confiablidad.
El instrumento ha sido analizado previamente con Alfa de Cronbach, lográndose un valor de α = 0.948, resultado que nos indica que el instrumento es altamente confiable.

La validez de contenido está sustentada en la propuesta de su autora Elsa Mercedes Alama Salazar (2008), quien, mediante el Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio obtuvo los siguientes resultados:
Capital Humano: Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)= 0,797; Test de esfericidad de Barlett (Chi-cuadrado, gl) = 382,688 (78); Nivel de significación = 0,000
Capital Estructural:
KMO= 0,811; Test de esfericidad de Barlett (Chi-cuadrado, gl) = 1077,870 (210); Nivel de significación = 0,000
Capital Relacional:
(KMO)= ,735 Test de esfericidad de Barlett (Chi-cuadrado, gl) = 248,474 (45) Nivel de significación = 0,000

Anexo 3: Cuestionario de Calidad de Servicio

A continuación, encontrará algunas ideas que valoran la calidad del servicio brindado en esta área de atención de la Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles. Cada una tiene siete opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en acuerdo	Indiferente	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5	6	7
1	La municipalidad cuenta con equipamiento de aspecto moderno.							
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas.							
3	Los servidores públicos de la municipalidad tienen apariencia de ser limpios y ordenados.							
4	Los elementos materiales y documentación asociados con los diferentes Servicio que brinda la municipalidad son visualmente atractivos.							
	Dimensión 2: Fiabilidad	1	2	3	4	5	6	7
5	Cuando los servidores públicos de la municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.							
6	Cuando un ciudadano tiene un problema, los servidores públicos muestran un sincero interés en solucionarlo.							
7	Los servidores públicos brindan un buen servicio.							
8	Los servidores públicos brindan el servicio solicitado en el tiempo Acordado.							
9	Los servidores públicos cuidan de no cometer errores en sus procedimientos.							
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5	6	7
10	Los servidores públicos de la municipalidad informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido.							
11	Los servidores públicos ofrecen un servicio rápido y ágil a los ciudadanos							
12	Los servidores públicos están dispuestos a ayudar en cualquier tema al ciudadano.							
13	Los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los ciudadanos.							
	Dimensión 4: Seguridad	1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los servidores públicos transmite confianza a los ciudadanos.							
15	Los ciudadanos se sientes seguros en los trámites que realizan en la municipalidad.							
16	Los servidores públicos son amables con los ciudadanos.							
17	Los servidores públicos de la municipalidad tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.							
	Dimensión 4: Empatía	1	2	3	4	5	6	7
18	Los servidores públicos realizan atención individualizada a los ciudadanos.							
19	Esta área cuenta con servidores públicos que proporcionan atención personalizada.							
20	Los servidores públicos comprenden las necesidades de los ciudadanos.							
21	Los servidores públicos buscan lo mejor para los intereses de los ciudadanos.							
22	Los servidores públicos tienen horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los ciudadanos.							

DATOS DEMOGRÁFICOS

Sexo:	a) Masculino	b) Femenino	Edad:	20-30 b) 31-40	c) 41 a más
Estado civil	a) Soltero	b) Conviviente	c) Casado	d) Viudo	e) Divorciado
Grado Instrucción	a) Primaria completa b) Secundaria completa c) Técnica completa		d) Universitaria incompleta e) Universitaria completa f) Sin instrucción		
Ocupación	a) Independiente b) Dependiente		c) Dependiente d) Estudiante		

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	: Cuestionario de Calidad de Servicio
AUTOR	: Parasuraman, Zeithaml y Berry, citados por Cadena-Badilla y otros (2016) adaptado por Elizabeth Beatriz Macarlupú Ushñahua (2019),
OBJETIVO	: Recoger información sobre dimensiones de calidad de servicio
UNIDADES DE ANALISIS	: Personas naturales mayores de 18 años que realizaron al menos un trámite en la MD DA Robles
FORMA DE APLICACION	: Personal/directa con interceptación en vía pública, a la salida de la municipalidad
LUGAR DE APLICACION	: Alrededores de la MD Daniel Alomía Robles

Descripción del instrumento.
El instrumento es una escala de intervalos de 7 puntos y consta de 22 afirmaciones/negaciones, distribuidas en las 05 dimensiones para recoger percepciones (opiniones) sobre calidad de servicio que brinda la Daniel Alomía Robles
Los elementos de la muestra (ciudadanos del distrito Daniel Alomía Robles) otorgarán sus valoraciones en una escala de 7 puntos (donde 1= Totalmente en Desacuerdo y 7= Totalmente de Acuerdo) a cada una de las afirmaciones/negaciones.

Confiablidad.
El instrumento ha sido analizado previamente con Alfa de Cronbach, lográndose un valor de $\alpha = 0.945$, resultado que nos indica que el instrumento es altamente confiable.

La validez de contenido está sustentada en la propuesta de Cadena-Badilla y otros, 2016) quienes a su vez se basaron en el trabajo original desarrollado por Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985)