

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



TESIS

“CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MOYOBAMBA”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ELABORADO POR
NUÑEZ TORRES DIANA

TINGO MARÍA-PERÚ

2025



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 018/2025-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 20 días del mes de mayo de 2025, siendo las 11:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.317/2022-D-FCEA, de fecha 30 de setiembre de 2022, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **DIANA NUÑEZ TORRES**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : MUY BUENO

Siendo las 12:00 m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 20 de mayo de 2025

Lic. Adm. LEONOR HUAMAN CAMACHO
Presidente



Dra. NEBENKA CARO POTOKAR
Miembro

Mag. MONICA GISELA JUSTINIANO ADVINCULA
Miembro

Dr. CARLOS WALTER MAYTA MOLINA
Asesor

Nota:

(Excelente	= 19-20)
(Muy Bueno	= 16, 17, y 18)
(Bueno	= 13, 14, y 15)
(Regular	= 11, 12,)
(Malo	= 0, a 10)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS
Correo: repositorio@unas.edu.pe



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 191 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación, aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 456-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA*	NUÑEZ TORRES DIANA	19 % Diecinueve

Tingo María, 16 de junio de 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE


C.C. Archivo

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO

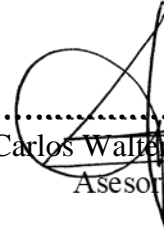
(Resolución N° 461-2023-R UNAS, Resolución N°. 295 -2023-CU-R-UNAS)

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva
 Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
 Escuela profesional : Departamento Académico de Administración
 Título de tesis : “Capital Intelectual y la Gestión Administrativa en la
 Municipalidad Provincial de Moyobamba”.
 Objetivo General : Conocer la relación entre capital intelectual y la gestión
 administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.
 Objetivos Específicos :1. Conocer la relación entre capital humano y la gestión
 administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.
 2. Determinar la relación entre capital estructural y la gestión
 administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.
 3. Describir la relación entre capital relacional y la gestión
 administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.
 Autora : Diana Nuñez Torres
 DNI : 73688254
 Corre-o Eletrônico : nt.diana.agos@gmail.com
 Asesor de tesis : Dr. Carlos Walter Mayta Molina
 Área de Investigación : Gestión Integral de Organizaciones (PICSDS)
 Grupo de Investigación : Capital Intelectual
 Línea(s) de investigación(s) : 2. Desarrollo de Instituciones públicas y sociales
 Lugar de Ejecución : Moyobamba
 Fecha de Inicio : Septiembre 2023
 Fecha de Término : Marzo 2025
 Financiamiento : propio (x) FIF () Eterno ()
 Presupuesto : S/ 3 000.00

Tingo María, Marzo del 2025



 Bach. Adm. Diana Nuñez Torres
 Tesista



 Dr. Carlos Walter Mayta Molina
 Asesor

DEDICATORIA

A **DIOS**, que es mi refugio y mi luz en los momentos más difíciles, que durante este largo camino de mi vida me bendijo para poder cumplir uno de mis sueños que tanto anhelado, y siempre le recuerdo con este versículo, Isaías 41:13 "Yo, el Señor, soy tu Dios, quien te acompaña y te da fortaleza, diciéndote: No tengas miedo, estaré a tu lado para ayudarte."

A mi **MADRE**, por su amor incondicional, apoyo constante y enseñanza que me han formado tanto personal como profesionalmente. Gracias por ser mi pilar en los momentos más difíciles.

A mis **HERMANOS**, por ser mi motivación diaria y recordarme la importancia de la familia, la unión y el esfuerzo conjunto.

A **HACHI**, mi querido amigo de cuatro patas que ya no está, pero cuyo espíritu me acompañará siempre. Fuiste más que una mascota; fuiste mi compañero de vida, el que caminó a mi lado en tantas mañanas rumbo a clases, siempre con la misma alegría y lealtad.

AGRADECIMIENTO

Primero y ante todo, agradezco a **Dios**, quien me ha acompañado y fortalecido en este extenso y arduo recorrido. Sin su apoyo divino, este sueño no habría sido posible.

A mi **Madre**, cuya dedicación y amor incondicional han sido el pilar de mi vida. Sus sacrificios y enseñanzas me han inspirado a seguir adelante.

A mi **Familia** en general, por el aliento constante y por recordarme la importancia de la unidad y el amor.

A mi **Asesor** Dr. Carlos Walter Mayta Molina, por su guía y comprensión a lo largo de este camino. Sus consejos han sido clave para darle forma a esta investigación, y su compromiso me ha motivado a mejorar cada día.

A la **Universidad Nacional Agraria de la selva**, “mi alma mater” por brindarme el espacio y las herramientas necesarias para crecer profesionalmente. Ha sido un lugar de aprendizaje y desarrollo personal.

A los miembros del **Jurado**; Lic. Leonor Huamán Camacho, Mag. Nebenka Caro Potokar y Mag. Monica Gisela Justiniano Advíncula, por su valiosa evaluación y retroalimentación, que me permitieron ver aspectos que necesitaban ser mejorados y pulidos, asegurando así la calidad de esta tesis.

Finalmente, a los **trabajadores** de la Municipalidad Provincial de Moyobamba que, de una u otra forma, aportaron al avance de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLA.....
ÍNDICE DE FIGURAS.....
INTRODUCCIÓN
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes	1
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	1
1.1.2 Antecedentes Nacionales	2
1.1.3 Antecedentes Regional o Local	3
1.2. Bases Teórica	4
1.2.1 Capital Intelectual.....	4
1.2.1.1 Definición.....	4
1.2.1.2 Capital Intelectual en el Sector Público.....	5
1.2.1.3 ¿Cómo se Mide el Capital Intelectual?.....	5
1.2.1.4 Dimensiones del Capital Intelectual.....	7
1.2.2 Gestión Administrativa.....	9
1.2.2.1 Definición.....	9
1.2.2.2 Importancia de la Gestión Administrativa.....	10
1.2.2.3 Dimensiones de la Gestión Administrativa	11
1.3. Definición de Términos Básicos	15
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	18
2.1. Hipótesis General	18
2.2. Hipótesis Especifico.....	18
2.3 Matriz de Consistencia	19
2.4 Operacionalización de Variables.....	20
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.1. Tipo, Nivel y Enfoque de Investigación	22
3.2. Diseño de Investigación	23
3.3. Población y Muestra.....	24
3.4. Técnica de Recolección de Datos	26
3.5. Técnica Estadística Para el Procesamiento de Datos	28
3.6. Analisis de Instrumento de Medicion	28

CAPITULO IV: RESULTADOS.....	31
4.1. Resultado Descriptivo de la Muestra	31
4.2 Analisis de la Variable Asociada Capital Intelectual.....	32
4.2.1 Analisis de la Dimension de Capital Humano.....	33
4.2.2 Analisis de la Dimension de Capital Estructural.....	34
4.2.3 Analisis de la Dimension de Capital Relacional.....	35
4.3. Analisis de la Variable Asociada Gestión Administrativa.....	36
4.3.1 Analisis de la Dimension de Planificacion.....	37
4.3.2 Analisis de la Dimension de Organización	38
4.3.3 Analisis de la Dimension de Direccion	39
4.3.4 Analisis de la Dimension de Control.....	40
4.4. Resultados de la Prueba de Hipótesis.....	41
4.4.1 Prueba de Hipótesis General	41
4.4.2 Prueba de Hipótesis Especifica 1	43
4.4.3 Prueba de Hipótesis Especifica 2	44
4.4.4 Prueba de Hipótesis Especifica 3	45
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	47
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIA	55
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Tabla 1: Matriz de Consistencia.....	19
Tabla 2: Operacionalización de Variables	20
Tabla 3: Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba	24
Tabla 4: Muestra estratificada.....	25
Tabla 5: Capital Intelectual: dimensiones y ítems	26
Tabla 6: Gestión Administrativa: dimensiones y ítems.....	27
Tabla 7: Fiabilidad: Capital Intelectual.....	29
Tabla 8: Fiabilidad: Gestión Administrativa.....	29
Tabla 9: Fiabilidad de las dimensiones.....	29
Tabla 10: Tabla de Evaluacion por Juicio de Expertos.....	30
Tabla 11: Caracteristica Demografica de la Muestra.....	31
Tabla 12: Niveles de Valorizacion de Capital Intelectual, Según las Variables Demograficas	33
Tabla 13: Respuesta a las Preguntas Realizadas en el cuestionario, Acerca de la Dimension de Capital Humano	34
Tabla 14: Respuesta a las Preguntas Realizadas en el cuestionario, Acerca de la Dimension de Capital Estructural.....	35
Tabla 15: Respuesta a las Preguntas Realizadas en el cuestionario, Acerca de la Dimension de Capital Relacionela	36
Tabla 16: Niveles de Valorizacion de Gestion Administrativa, Según las Variables Demografica.....	37
Tabla 17: Respuesta a las Preguntas Realizadas en el cuestionario, Acerca de la Dimension de Planificacion	38
Tabla 18: Respuesta a las Preguntas Realizadas en el cuestionario, Acerca de la Dimension de Organizacion.....	38
Tabla 19: Respuesta a las Preguntas Realizadas en el cuestionario, Acerca de la Dimension de Direccion	39
Tabla 20: Respuesta a las Preguntas Realizadas en el cuestionario, Acerca de la Dimension de Control	40

Tabla 21: Grado de correlación del coeficiente de Rho Spearman	41
Tabla 22: Resultado de la prueba de normalidad de las variables Capital Intelectual y Gestión Administrativa	42
Tabla 23: Correlación entre Capital Intelectual y Gestión Administrativa.....	42
Tabla 24: Correlación entre Capital humano y Gestión administrativa.....	43
Tabla 25: Correlación entre Capital Estructural y Gestión Administrativa	44
Tabla 26: Correlación entre Capital Relacional y Gestión Administrativa	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
Figura 1: Proceso de la gestión administrativa	11
Figura 2: Diagrama de diseño de investigación	23

RESUMEN

La finalidad del estudio fue evaluar cómo se correlaciona el Capital Intelectual y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El análisis que se empleó fue a un nivel relacional, con diseño de tipo no experimental y de naturaleza transversal. Se administró un instrumento de encuesta anónima consistente en 16 preguntas con cinco alternativas de respuesta en escala Likert a una muestra de (n=199) colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Para analizar los resultados se utilizó estadísticas descriptivas e inferenciales no paramétricas de Rho de Spearman, para ello se procesó con el software SPSS 21.0.

Con la información obtenida, se afirma que existe una relación directa y significativa entre las variables de Capital Intelectual y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba ($P\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,05$) a un rango de positiva moderada, calificado como buena ($r_s=0,641^{**}$), es decir, a mayor incremento del capital intelectual en los trabajadores, la gestión administrativa también tiende a mejorar siendo más eficiente y efectiva en la entidad.

Palabras clave: Capital humano, Capital estructural, Capital relacional.

ABSTRACT

The purpose of the research was to evaluate how Intellectual Capital and Administrative Management are related in the Provincial Municipality of Moyobamba. The study used was applied and at a relational level, with a non-experimental and cross-sectional design. An anonymous survey instrument consisting of 16 questions with five response alternatives on a Likert scale was administered to a sample of (n=199) workers from the Provincial Municipality of Moyobamba. To analyze the results, non-parametric descriptive and inferential statistics of Spearman's Rho were used, for which SPSS 21.0 software was used.

With the information obtained, it is stated that there is a direct and significant relationship between the variables of Intellectual Capital and Administrative Management in the Provincial Municipality of Moyobamba ($P\text{-value}=0.000 < \alpha=0.05$) to a range of moderate positive, rated as good ($r_s=0.641^{**}$), that is, the greater the increase in intellectual capital in workers, the administrative management also tends to improve, being more efficient and effective in the entity.

Keywords: Human capital, Structural capital, Relational capital

INTRODUCCIÓN

La gestión del capital intelectual (CI) está basada en la importancia del conocimiento, la capacidad, la disposición y constante capacitación de los empleados, siendo determinante para las organizaciones (instituciones y empresas) en su crecimiento económico (Esteban, 2024, p. 5). Por lo que, su planteamiento organizacional es de tipo financiero-administrativo y estratégico-corporativo. Siendo así que, el (CI) como activos intangibles surgieron a finales del siglo XVIII y principios del XIX, y en los últimos decenios del siglo XX y los primeros compases del siglo XXI, fue cuando emergieron modelos privados para medir y gestionar estos activos (formulación de estrategias, mejora de procesos, servicios y especialidades de la educación) para complementarse con la gestión administrativa (Valbuena & Sánchez, 2024, p. 2).

Por lo tanto, la gestión administrativa (GA) visto desde el ámbito empresarial es un sistema estructural ordenado que planifica, organiza, direcciona y controla para alcanzar los objetivos trazados (Gonzales, Viteri, Izquierdo & Verdezoto, 2020, p. 2). Bajo esta definición un estudio realizado en América Latina, específicamente en Ecuador demostró que la innovación, tanto organizacional como en producción o tecnología, se concibe como una estrategia para aumentar la eficiencia, posicionarse mejor o incluso crear un nuevo mercado sin competencia de esta forma la visión empresarial impulsa avances en el modelo de negocio en el ámbito privado (Mendoza, 2018). Con relación al Perú, la (GA) se ha desarrollado más que el (CI) en el sector público (Gobierno Nacional, Regional y Local) y privado; puesto que, han alcanzado un alto nivel de desarrollo, basado en principios del proceso administrativo, planear, organizar, dirigir y controlar, lo que se ve reflejado en sus procesos de adquisiciones e inversiones (Ramírez, 2015). Sin embargo, aunque existen diversas estrategias de gestión, a menudo en el sector público no consideran lo relevante que son estas herramientas para alcanzar sus objetivos estratégicos y

generar cambios. Sobre la base de esto se consideró a la Municipalidad Provincial de Moyobamba (MPM) ubicada en la Región San Martín. El cual contempla una mala imagen de la Institución y la relación no humanitaria en brindar soluciones optimas a las necesidades del usuario. Según su organigrama se divide en siete gerencias (Gerencia de: Administración Tributaria, Desarrollo Económico, Desarrollo Territorial y Gestión de Riesgo, Infraestructura Pública, Gestión Ambiental, Fiscalización y Seguridad Ciudadana y Desarrollo Social) (Plataforma del Estado Peruano, 2024).

El sistema municipal de la Provincia de Moyobamba pone mayor énfasis en la (GA) y abandona el desarrollo del (CI), debido a esto se produjo la deficiente conservación del capital humano, la carencia de implementación en los planes de acción para mejorar la administración del conocimiento, contrataciones de acuerdo a ley e incentivos. De todo esto se desprende que el sistema municipal de Moyobamba (capital de la región San Martín) tiene en la actualidad un mal ambiente organizacional, inadecuada planificación y control que conlleva en el incumplimiento de las metas trazadas, del mismo modo, la información proporcionada a los trabajadores de la municipalidad a través de los sistemas actuales resulta ineficientes, por consiguiente, los trabajadores no pueden cumplir con las obligaciones dadas y no obtienen beneficios adicionales por su desempeño. Es por ello, que la gestión inadecuada puede aumentar los conflictos laborales como: carencia de valores, la ausencia de precisión en la definición de las responsabilidades de cada trabajador, el tipo de liderazgo, la indisciplina, insuficiente compromiso con los trabajadores, carencia de visión, entre otros. En tal sentido, es fundamental que la gestión esté presente en todos los niveles organizacionales, desde la gerencia hasta los empleados, para mejorar la productividad. (Vásquez y Zurita, 2021).

Actualmente, existe una brecha entre la gestión municipal de (MPM) y su impacto, producto a la falta de confianza y transparencia en la ejecución de proyectos. Por lo tanto, es crucial promover un control interno que garantice una mayor eficiencia en el uso de los recursos asignados. (Meneses, 2019). Esto evidencia que la (MPM) deberá adecuarse a los cambios tecnológicos, sociales, culturales y económicos, con un enfoque especial en modernizar su gestión para alcanzar los objetivos establecidos. Este avance se logrará mediante el aprovechamiento del capital intelectual (CI) y la gestión administrativa (GA) del personal, lo cual contribuirá a optimizar la satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios que le brindan.

De esta forma, se desarrolló la pregunta principal que guía la investigación: PG: ¿Cuál es el nivel de relación entre capital intelectual y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba? Por otra parte, se realizó las preguntas específicas: PE 1: ¿Cuál es el nivel de relación entre capital humano y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba?, PE 2: ¿Cuál es el nivel de relación entre capital estructural y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba?, PE 3: ¿Cuál es el nivel de relación entre capital relacional y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba?

También, se ha establecido como objetivo principal: OG: Conocer la relación entre capital intelectual y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba. Asimismo, los objetivos específicos: OE 1: Conocer la relación entre capital humano y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba; OE 2: Determinar la relación entre capital estructural y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba; OE 3: Describir la relación entre capital relacional y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

En relación a la justificación teórica el estudio permitió profundizar en las teorías de capital intelectual y la gestión administrativa, contrastando las bases teóricas con la realidad, dado que estos activos intangibles resultan ser de gran valor para los trabajadores de la municipalidad. En este sentido, Castillo (2017) explica que sin embargo la nueva administración pública no tiene como fin generar ganancias, sus objetivos están enfocados en resultados intangibles, como el impacto social y la provisión de servicios a la comunidad. Por lo tanto, es crucial reconocer y explorar estos elementos dentro de la organización para apoyar los planes estratégicos proyectados.

Asimismo, la justificación de la práctica buscó abordar las dificultades que enfrentan los colaboradores (trabajadores de la municipalidad) como: la falta de capacitación, la ineficiencia del sistema informativo y la mala relación con los usuarios. Además, contribuye con informar al área de recursos humanos de esta municipalidad la opinión de sus trabajadores para hacer una autoevaluación y mejorar las falencias que identificaron. Así pues, propongan estrategias de solución aplicando el capital intelectual (CI) en su gestión administrativa (GA) y pueda con esto mejorar su imagen institucional, el clima laboral y el servicio a la población. Finalmente, para la justificación metodológica se utilizó instrumentos de investigación debidamente confiabilizados y validados, por medio de procedimiento estadístico, para evaluar el nivel de relación entre capital intelectual y la gestión administrativa en la Municipalidad provincial de Moyobamba.

Para la hipótesis general planeada fue: HG: El capital intelectual se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba. Y como hipótesis específica: HE 1: El capital humano se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba; HE 2: El capital estructural se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba; HE 3: El capital relacional se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Vélez (2021) realizó una investigación con el propósito de examinar la conexión entre el capital intelectual y la variable rentabilidad dentro del ámbito de la salud humana en Ecuador. Este estudio, de naturaleza aplicada, siguió un enfoque correlacional. Se analizó una muestra compuesta por 25 empresas, utilizando métodos estadísticos tal como el coeficiente de correlación de Pearson y al análisis de regresión lineal. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Pearson de 0,780, lo que sugiere un vínculo positiva y robusta entre ambas variables. Esto confirma que el capital intelectual y la variable rentabilidad están significativamente vinculados en este sector.

Paredes (2020) Su estudio tiene como objetivo analizar la relevancia de ambas variables. Para ello, llevó a cabo una investigación que combinó revisión bibliográfica y trabajo de campo, bajo un enfoque cuantitativo. La hipótesis fue verificada mediante pruebas estadísticas. La muestra incluyó a docentes y estudiantes con funciones administrativas, quienes respondieron una encuesta diseñada para evaluar las variables en cuestión. Los hallazgos demostraron una correlación moderada-fuerte entre la gestión administrativa y la variable calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman (0.898). Además, se destacó que los métodos de dirección, organización, planificación y control desempeñan un papel fundamental en la efectividad de la gestión.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Rojas (2024) el objetivo principal fue analizar la relación entre el capital intelectual y la variable desempeño organizacional en las financieras de la provincia de Arequipa durante el año 2023. Adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional y no experimental. La investigación incluyó una muestra de 59 agencias, y aplicó una encuesta mediante cuestionarios digitales compuestos por 10 preguntas para cada variable: La validación del instrumento se realizó a través del estudio de expertos, y su fiabilidad fue determinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.881 y 0.917 para cada variable, respectivamente. Los resultados evidenciaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.760 y un p-valor menor a 0.05, lo que confirmó la hipótesis de que el capital intelectual guarda una conexión directa con la variable desempeño organizacional de las financieras cajas municipales en Arequipa durante 2023.

Mendoza y Oscoco (2023) En la realización de su estudio tuvo como objetivo principal identificar el vínculo existente entre las variables gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Ica 2022. Este estudio fue de tipo básica, cuantitativo y un diseño no experimental, correlacional y de naturaleza transversal. La muestra fue compuesta por 162 pobladores de dicha municipalidad. Se utilizaron dos cuestionarios, ambos validados mediante juicios de expertos, lo que garantiza su fiabilidad y validez. Para el estudio de los datos, utilizó la prueba de Rho de Spearman con el fin de establecer la relación entre las variables. Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva de nivel muy fuerte entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0.851 y una significancia estadística con un valor p de 0.000.

1.1.3 Antecedentes Regionales o Locales

Ramos y Sánchez (2022) su propósito fue examinar cómo el capital intelectual influye en la variable desempeño organizacional de los trabajadores en las instituciones financieras de la Región San Martín, Perú. La investigación fue de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo básico, utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 123 trabajadores de seis entidades financieras. Valido los instrumentos con expertos y su confiabilidad fue válida mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que resultó ser de 0.979 para el capital intelectual y de 0.977 para el desempeño organizacional, lo que indica una excelente fiabilidad. Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre el capital intelectual y el desempeño organizacional, con un nivel de coeficiente de correlación de $r = 0.823$ y un valor p menor a 0.05. Esto indica que, a mayor impacto del capital intelectual sobre los trabajadores, mejor será su desempeño dentro de las entidades.

Canal (2022) El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre la gestión administrativa y la variable calidad de los servicios el municipio de Nuevo Progreso. El estudio es correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población y muestra consistió en los 22 empleados de la entidad. Para que lleve a cabo su investigación utilizó el método deductivo, junto con técnicas de encuesta y revisión documental para la recolección de información, aplicando cuestionarios y fichas de revisión documental. Los resultados muestran que el 68.2% de los trabajadores consideraron que la gestión administrativa es de nivel regular, mientras que el 59.1% opinaron lo mismo respecto a la calidad de los servicios. Se concluyó que se identifica una asociación directa y significativa entre la gestión

administrativa y la calidad de los servicios, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.655 y un coeficiente de determinación de 0.429.

1.2. Bases Teórica

1.2.1 Capital Intelectual

1.2.1.1 Definición

Según Scarabino, et al (2017) el capital intelectual es definido como los recursos intangibles en una organización, los cuales tienen el potencial de crear valor, tanto a corto como a largo plazo. Estos activos se conciben de manera amplia, abarcando no solo aquellos activos intangibles que son reconocidos por las normativas contables, sino también las competencias y habilidades que poseen tanto la empresa como sus empleados.

Así también Stewart (2010) el capital intelectual hace referencia a un conocimiento especializado que genera beneficios concretos para la empresa. No cualquier habilidad es útil en este contexto; por ejemplo, un empleado puede ser un pianista talentoso, pero esa capacidad no necesariamente agrega valor a la organización. En este sentido, Bernárdez (2008) el capital intelectual le entiende como el conjunto de saberes en disciplinas como la tecnología, la ciencia, el arte y el comercio, que puede aplicarse para generar riqueza social, y que está disponible para un individuo, organización o comunidad.

Por otra parte, Ramírez (2021) el capital intelectual lo describe como una combinación de conocimientos, percepciones y competencias que distinguen a cualquier organización socioeconómica, ya sea pública o privada, con fines educativos, empresariales, políticos, religiosos o científicos, considerando siempre a los actores involucrados.

1.2.1.2 Capital Intelectual en el Sector Público

Bossi, et al (2010) el capital intelectual enfrenta desafíos para su implementación inmediata en el sector público, principalmente porque se tiende a destacar la discrepancia entre el valor de mercado de una compañía y su valor registrado en los estados financieros, una distinción que no es aplicable a instituciones públicas como un ayuntamiento o la Policía Nacional. Para el sector público, un modelo de gestión integral que incorpore indicadores de activos intangibles debe enfocarse en demostrar cómo estos activos contribuyen a optimizar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y lograr la excelencia en la gestión, al mismo tiempo que refleje el compromiso social y ambiental de la institución.

En la opinión de Ramirez (2015) sostiene que es fundamental valorar el capital intelectual en la gestión pública y reconocer la contribución significativa de estos activos intangibles, no solo dentro de las entidades del ámbito público, sino también en cualquier institución que busque alcanzar metas y objetivos. Al interactuar con nuevas tecnologías e innovar, se abren oportunidades para ideas, proyectos y transformaciones adaptadas a los tiempos actuales, generando productos de conocimiento novedoso. Esto, además, fortalecería a las instituciones en principios como transparencia, eficiencia, eficacia, economía, equidad, y, sobre todo, mejoraría la efectividad en la entrega de servicios a la población.

1.2.1.3 ¿Cómo se Mide el Capital Intelectual?

Al medir el capital intelectual, las empresas intentan capturar su esencia con el fin de crear valor a partir de todas las actividades humanas realizadas en el entorno laboral y representarlo a través de un modelo. Funes y Hernández (2001) señalan que existen diversos

modelos para evaluar el capital intelectual, tales como: Q de Tobin, Sistema Delfín Navegador, Monitor de Activos Intangibles, Cuadro de Mando integral.

- Q de Tobin: Se obtiene al dividir el valor presente de la empresa, basado en su rentabilidad esperada, entre el costo necesario para reponer sus actividades reales.
- Sistema Delfín Navegador: Sugiere que los indicadores seleccionados deben ser representativos de cinco áreas clave: finanzas, procesos, clientes, innovación y desarrollo del talento humano.
- Monitor de Activos Intangibles: Su propósito es guiar a los indicadores en la identificación del movimiento y la actualización de los activos intangibles, así como en la prevención de su deterioro. Se centra en tres categorías de recursos intangibles: estructura del entorno, estructura o interior y competencias del personal.
- Cuadro de Mando integral: Para lograr una organización exitosa, es fundamental cumplir con las demandas de tres grupos clave: los inversionistas, los clientes que buscan calidad y los empleados que aspiran a un ambiente laboral próspero.

Teniendo en cuenta a Flores (2021) nos dice que, en el ámbito empresarial, numerosas partes interesadas abogan por un sistema de medición que permita a la empresa operar eficazmente en el entorno actual, ofreciendo un enfoque equilibrado entre los recursos financieros y los intangibles. Se acepta la idea de que las métricas financieras, por sí solas, no son suficientes para reflejar el valor de una empresa, ya que estas representan resultados del pasado y no aportan valor hacia el futuro. Existen otras métricas, como el tiempo de respuesta, la fidelidad de los clientes, la rotación de empleados, la percepción de la marca y las horas dedicadas a la capacitación, que brindan una visión más completa para desarrollar estrategias más efectivas. Estas métricas surgen de áreas que trascienden los números

contables tradicionales y están ligadas a las actividades relacionadas con el capital intelectual.

Por otra parte, cada vez más organizaciones encuentran gran utilidad en desarrollar un sistema para capturar, clasificar y medir el aumento o disminución del capital intelectual. Este sistema tiene como propósito reconocer los elementos que impulsan la capacidad de generar ingresos en el futuro y motivar a los empleados en todos los niveles para que se beneficien de estos. Además, Ross (1998) señala tres condiciones previas para implementar un sistema de capital intelectual: primero, la organización debe estar lo suficientemente preparada para ir más allá de discutir su desempeño solo en términos financieros; segundo, necesita una visión de negocio clara y una dirección definida; y tercero, debe haber un compromiso operativo que cuente con el respaldo total de la gerencia.

1.2.1.4 Dimensiones del Capital Intelectual

Stewart (2010) indica que el capital intelectual representa un saber valioso para la organización. Gran parte del conocimiento es tácito, como la experiencia acumulada por años. Para aprovecharlo, debe transformarse en conocimiento explícito que pueda analizarse, mejorarse y compartirse. Para trabajar en ello el capital intelectual se clasifica en tres tipos: el capital humano, capital estructural y capital relacional.

Capital Humano

Stewart (2010) el capital humano le describe como el conjunto de saberes que los individuos tienen y que les permite crear soluciones para los clientes. Por su parte, Porret (2014) describe el capital humano como el conocimiento valioso que las personas y equipos aportan a las empresas, junto con su capacidad para renovarlo y aprender continuamente.

Carrión (2007) lo entiende como el conocimiento explícito y beneficioso para la empresa que poseen los individuos o equipos, además de su habilidad para adquirir nuevos conocimientos. Flores (2021) añade que el capital humano está compuesto por los miembros de una organización que poseen conocimiento tácito individual. Este capital personal incluye factores como la genética, la educación, la experiencia y la actitud de cada individuo.

Capital Estructural

Stewart (2010) menciona que el capital estructural se refiere a los sistemas necesarios para compartir y transferir conocimiento, como los sistemas de información o laboratorios especializados, que son esenciales para potenciar el talento de los empleados y facilitar su uso en la empresa.

Según Porret (2014) explica que se trata del conocimiento que la organización logra explicar y sistematizar, y que depende de su eficiencia interna. De manera similar, Carrión (2007) el capital estructural le describe como el conjunto de conocimientos organizados que sustentan la eficiencia y efectividad interna de una organización, abarcando los sistemas informáticos, las herramientas tecnologías disponibles y los procesos laborales.

Finalmente, Flores (2021) describe que también abarca las relaciones formales e informales que permiten el funcionamiento organizacional. Los sistemas de información y procedimientos internos permiten convertir el conocimiento tácito de los individuos en recursos valiosos para la organización en su conjunto.

Capital Relacional

Stewart (2010) describe el capital relacional como una organización establece y conserva con sus clientes. Aspectos como la reputación y las marcas representan ejemplos de este tipo de capital, pues facilitan la atracción y fidelización de clientes. Por otro lado,

Bernardez (2008) explica que el capital relacional como el apoyo y las condiciones que cada sociedad, mercado y comunidad brindan para el desarrollo, aplicación y aprovechamiento del capital humano.

Carrion (2007) menciona que el concepto hace referencia al valor que la organización obtiene a partir de las interacciones que mantiene con su entorno externo, como la calidad y lealtad de sus usuarios y su habilidad para atraer nuevos clientes. Flores (2021) añade que este capital incluye el conocimiento sobre canales y relaciones con los clientes; cuanto mayor sea la comprensión de estos, más se fortalecerá su fidelidad. Además, este tipo de capital también abarca las relaciones con proveedores, socios y el gobierno, y puede medirse en términos de lealtad.

1.2.2 Gestión Administrativa

1.2.2.1 Definición

Taylor (1981) explica que la gestión administrativa influye en el personal de la organización, siendo el cuerpo social su herramienta principal. Su buen funcionamiento depende de ciertas condiciones denominadas principios. Estos principios son flexibles y pueden ajustarse según las circunstancias cambiantes, por lo que es crucial saber cómo aplicarlos adecuadamente.

González (2020) Se considera que la administración recae en los ejecutivos, quienes revisan las operaciones de la institución, aseguran el uso adecuado de los activos y garantizan una circulación de datos eficiente.

La gestión administrativa en la organización tiene la responsabilidad de asegurar que este proceso se desarrolle de la forma eficaz y eficiente. (Caldas, et al.,2017).

Según Fonseca y Martillo (2021) explica que la gestión administrativa de una empresa es fundamental para coordinar y llevar a cabo las tareas, permitiendo así el logro de las metas establecidas y contribuyendo al crecimiento de la organización.

Peña, et al (2022) indica que la gestión administrativa se refiere a las acciones realizadas para lograr un objetivo; es la habilidad de la institución para establecer, cumplir y evaluar sus metas utilizando los recursos de manera adecuada.

1.2.2.2 Importancia de la Gestión Administrativa

Ramírez, et al (2017), destacan la relevancia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial, ya que se basa en un conocimiento profundo de la administración de negocios y permite una dirección eficiente, eficaz y económica de la empresa, sin importar su tamaño. Para lograrlo, es fundamental implementar una mejora continua en la gestión administrativa de la entidad, teniendo en cuenta el contexto en el que opera. Para alcanzar este objetivo, es fundamental disponer de un plan de negocio que se elabore de manera regular y continua, idealmente de forma anual. Este método establecerá las metas de ventas, las necesidades de inversión, el personal requerido, el equipamiento necesario y la rentabilidad esperada.

La importancia de la gestión administrativa se encuentra en su capacidad para dar propósito a los esfuerzos humanos dentro de cualquier organización, facilitando su crecimiento. Asimismo, permite evaluar el rendimiento y obtener datos importantes que ayudan a realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos planteados. Además, se considera fundamental para el éxito de cualquier entidad, ya sea pública o privada, con o sin fines de lucro. La gestión administrativa propicia el cumplimiento de lo planificado, previene

la improvisación, reduce el desperdicio de recursos y permite tomar decisiones acertadas. (Galindo y Guerrero, 2020).

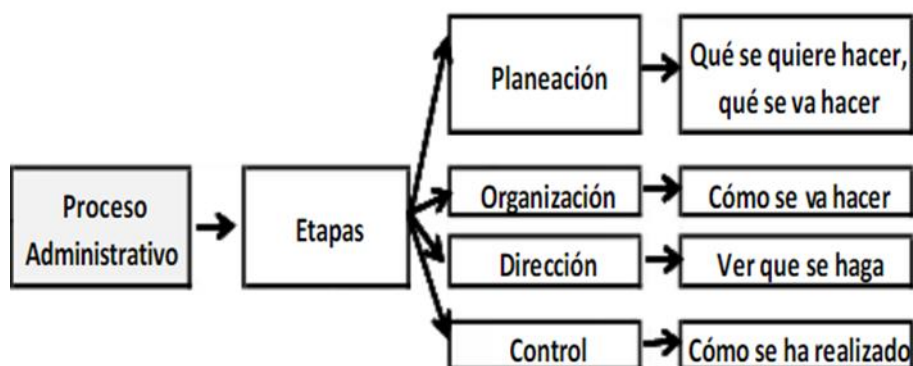
Las empresas no pueden afrontar los desafíos de manera improvisada, por lo que requieren del proceso administrativo. Este proceso tiene como función principal la coordinación del personal y sus actividades. Acosta (2022) señala que el proceso administrativo es esencial en el ámbito empresarial y en la vida cotidiana, ya que los empleados deben realizar sus tareas de manera eficaz y eficiente, orientándose hacia los objetivos y logrando alta calidad en la producción sin aumentar los costos.

1.2.2.3 Dimensiones de la Gestión Administrativa

Marín y Atencio (2008), explica que la gestión administrativa desempeña un papel crucial en cualquier tipo de organización. Para asegurar su realización de manera eficiente, eficaz y efectiva, se implementan los procesos administrativos, que incluyen la planificación, organización, dirección y control. Estos procesos se basan en una serie de actividades orientadas a asegurar que se cumplan los objetivos establecidos dentro de la organización.

Figura 1

Proceso de la gestión administrativa



Nota: proceso administrativo, Cordova (2012)

Planificación

Fayol (1916) da a conocer que la planificación implica anticipar lo que ocurrirá y se debe proyectar con antelación. Este proceso se expresa mediante un plan de acción, que establece la dirección a seguir y los recursos necesarios para ello. Es una representación del futuro en la que los eventos próximos se perciben con un grado de certeza y claridad.

La planificación constituye la primera función dentro de la administración, que conlleva definir las metas, trazar los objetivos y especificar los activos y las acciones que se llevarán a cabo en un lapso específico (González, 2020).

Luna (2015) explica que la planeación define qué aspira a ser la empresa, dónde se establecerá, cuándo comenzará sus actividades y de qué manera logrará sus objetivos.

Es el proceso mediante el cual se eligen proyectos, se establecen objetivos y se selecciona el camino más adecuado entre diversas opciones para alcanzarlos. Además, involucra la innovación en la gestión para lograr los objetivos propuestos y entender tanto la posición actual de la organización como su destino deseado, (Duchez, 2014).

Carmona (2019) la planeación lo define como un proceso de análisis sobre las acciones necesarias para avanzar de un presente conocido hacia un futuro ideal. Esta reflexión se caracteriza por el propósito de dirigir el camino que se tomará para alcanzar la situación deseada.

Organización

Fayol (1916) la organización desarrolla una estructura compuesta por dos elementos fundamentales material y humano, con el fin de alcanzar sus metas generales. Examina y evalúa cada uno de los niveles jerárquicos, determinando su función y los métodos de trabajo correspondientes.

La organización implica crear una estructura para determinar los recursos materiales, humanos, financieros, tecnológicos y también de información, con el propósito de ejecutar las tareas y alcanzar los objetivos establecidos, (González, 2020).

Luna (2015) la organización lo describe como un conjunto de personas que comparten una meta común y están unidas por relaciones de responsabilidad y autoridad.

La organización se compone de un conjunto de elementos destinados a crear una estructura que facilita la ordenación y definición de las funciones necesarias para alcanzar los objetivos conforme a un plan. Esto implica establecer la autoridad y asignar responsabilidades a los colaboradores encargados de dichas funciones, (Duchez, 2014).

Carmona (2019) menciona que la organización es beneficiosa, ya que fomenta el trabajo en equipo, siempre que todos comprendan los roles que desempeñarán en cada operación y cómo estos se conectan con los roles de los demás.

Dirección

Fayol (1916) explica que la dirección tiene como propósito de asegurar el funcionamiento adecuado de la organización, buscando lograr el mayor rendimiento de todos los empleados en beneficio de los objetivos globales.

La dirección implica implementar las estrategias planeadas, dirigiendo las acciones hacia el logro de los objetivos definidos mediante el liderazgo, la motivación y una línea de comunicación eficaz, (González, 2020).

Luna (2015) menciona que la dirección también se conoce como liderazgo, mando, ejecución o como un componente de la implementación. Además, se considera el núcleo de la administración, ya que todo el accionar será orientado bajo su guía.

Esta función administrativa se enfoca en las relaciones interpersonales entre los administradores y sus subordinados, buscando alcanzar eficacia en la planificación y organización mediante entusiasmo y confianza en el trabajo. Su objetivo es contribuir al logro de los objetivos empresariales, centrándose en las personas a través de habilidades como la comunicación, el trabajo en equipo, la motivación y el liderazgo, (Duchez, 2014).

Carmona (2019) la dirección lo conceptualiza como la ejecución de los planes según la estructura organizacional, orientando a las acciones del grupo social mediante la motivación, la comunicación y la supervisión.

Control

Fayol (1916) el control implica una revisión para asegurar que todo se esté desarrollando de acuerdo con el plan establecido, las instrucciones elaboradas y los principios definidos. Su fin es definir las áreas problemáticas y los fallos, con el objetivo de mejorarlos y prevenir su repetición.

El control implica asegurarse de que las actividades programadas estén en concordancia con las estrategias planeadas, con el objetivo de rectificar cualquier inconveniente y analizar los alcances, optimizando así el proceso de elección de decisiones, (González, 2020).

Luna (2015) describe como una etapa crucial en la administración, ya que, si la empresa tiene bien definidos sus procesos, es posible verificar e informar si las acciones realizadas están alineadas con los objetivos establecidos.

Es un proceso formal y orientado mediante el cual la empresa mide y evalúa que las acciones ejecutadas correspondan con lo planificado, tomando medidas correctivas y

preventivas necesarias para asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales y de los planes trazados, en caso de identificarse desviaciones importantes, (Duchez, 2014).

Carmona (2019) menciona que el proceso de control es la etapa de la gestión administrativa en la cual se comparan los resultados alcanzados con lo que se había planificado, con el propósito de ajustar cualquier desviación y reiniciar el ciclo.

1.3. Definición de Términos Básicos

- a) Capacitación y desarrollo:** La capacitación es una actividad organizada que responde a necesidades específicas y está enfocada en mejorar el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los colaboradores. En cuanto al desarrollo, se refiere al proceso mediante el cual los empleados realizan sus tareas y alcanzan un nivel de perfeccionamiento en sus competencias, (Siliceo, 2006).
- b) Conflictos:** Los conflictos se consideran uno de los aspectos a tener presente siempre que se intente buscar una posible solución al problema, ya que si se excluye su existencia difícilmente se podrá afrontar, (González, 2006).
- c) control:** El control dentro de los sistemas organizativos tiene como objetivo mejorar la eficiencia y el valor de la empresa a través de estrategias previamente diseñadas, fomentando transformaciones relevantes en actitudes, valores y estructura, además de favorecer una adaptación más efectiva a las nuevas tecnologías, (Mendoza, 2013).
- d) Funciones:** Las funciones se refieren a la realización de diversas tareas diarias desde la perspectiva de una empresa. Esta labor debe llevarse a cabo de manera coordinada, buscando maximizar la eficacia en el uso de los recursos a disposición, (Sánchez, 2020)

- e) Imagen de la institución:** La imagen institucional es uno de los activos intangibles más valioso con lo que cuenta una empresa, la imagen que transmite a su público puede ser de bien o mal para la organización, (Sánchez y Pintado, 2009).
- f) Liderazgo:** El liderazgo representa una forma de poder personal que posibilita a un individuo ejercer influencia sobre los demás mediante las relaciones que establece. Esta influencia implica una interacción interpersonal en la que alguien actúa para generar o modificar un comportamiento. En esta dinámica, siempre hay un líder (quien ejerce la influencia) y los seguidores (quienes están sujetos a dicha influencia), (Chiavenato, 2009).
- g) Misión y visión:** La misión representa el propósito fundamental del proyecto empresarial, definiendo lo que busca lograr o aportar en su entorno. Por otro lado, la visión permite proyectar un futuro deseado y resalta la perspectiva a largo plazo del negocio, (Aguilar y Ocampo 2018).
- h) Motivación:** La motivación expone fenómenos y conductas de difícil comprensión desde parámetros visibles como el interés supuesto. Además, la motivación utiliza para iniciar una actividad o también para evaluar nuestras acciones después de realizarlas, (Rubio, et al .,1999).
- i) Planificación:** El conocimiento de planeación se piensa como el proceso de definir objetivos y estrategias. (Mendoza, 2013).
- j) Relación con el usuario:** El éxito de una organización se basa principalmente en sus usuarios, quienes son el elemento clave y más relevante del negocio. Si la organización no logra satisfacer sus necesidades y deseos, es probable que su permanencia sea limitada, (Escudero, 2011).

- k) Rendimiento:** El rendimiento laboral se refiere a los resultados o conductas que están directamente alineados con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la administración, (Vieytes, 2006).
- l) Retención de talento:** Para retener al personal de alto rendimiento, es esencial responder a sus expectativas. Esto implica descubrir qué valoran y esperan de su empresa. Por ello, las organizaciones deben investigar e indagar qué motiva a sus empleados talentosos, cuáles son sus necesidades y hasta qué punto pueden satisfacerlas, (Jackute, 2013).
- m) Supervisión:** La supervisión tiene un significado claro en cuanto a su alcance: una "visión superior". La persona supervisada espera que su supervisor tenga una perspectiva más amplia sobre las funciones y actividades que lleva a cabo, (Estrada, 2016).
- n) Valores:** Los valores son convicciones o principios profundamente arraigados, derivados de prácticas significativas y vinculados a actuar de manera correcta, (Cardona, 2000).

CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis General

HG: El capital intelectual se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

2.2. Hipótesis Especifico

HE1: El capital humano se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

HE2: El capital estructural se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

HE3: El capital relacional se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

2.3. Matriz de Consistencia

Tabla 1. *Matriz de consistencia*

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Capital intelectual	Capital humano	Tipo: Aplicada Nivel: Relacional Enfoque: Cuantitativo. Diseño de investigación: No experimental-transversal. Población: La población estará conformada por 413 trabajadores de la MPM. Muestra: La muestra es 199 trabajadores de la MPM. Instrumento y técnica de análisis de datos: Encuesta, estadística descriptiva e inferencial.
PG: ¿Cuál es el nivel de relación entre capital intelectual y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba?	OG: Conocer la relación entre capital intelectual y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.	HG: El capital intelectual se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.		Capital estructural	
				Capital relacional	
Problemas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Gestión administrativa	Planeación	
PE1: ¿Cuál es el nivel de relación entre capital humano y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba?	OE1: Conocer la relación entre capital humano y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.	HE1: El capital humano se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.		Organización	
PE2: ¿Cuál es el nivel de relación entre capital estructural y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba?	OE2: Determinar la relación entre capital estructural y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.	HE2: El capital estructural se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.		Dirección	
PE3: ¿Cuál es el nivel de relación entre capital relacional y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba?	OE3: Describir la relación entre capital relacional y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.	HE3: El capital relacional se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.		Control	

2.4 Operacionalización de Variables

Tabla 2. Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems			
Capital intelectual (Variable independiente)	El conocimiento, la información, la propiedad intelectual y la experiencia constituyen el material intelectual utilizado para crear valor. Este conjunto de elementos, que refleja el talento colectivo, es difícil de identificar y administrar de forma eficaz. Sin embargo, cuando se logra reconocer y aprovechar adecuadamente, puede ser la clave para alcanzar el éxito (Stewart, 1997).	El capital intelectual incluye tres componentes principales, lo cual vienen a contribuir con los conocimientos, habilidades, relaciones y el sistema que posee la municipalidad para de esa manera puedan mejorar la calidad de los servicios públicos, optimizar su funcionamiento interno y contribuir al bienestar del ciudadano.	Capital humano	Capacitación y desarrollo	Cuestionario Sobre “Capital Intelectual y La Gestión Administrativa En La Municipalidad Provincial De Moyobamba (Ceciga)”	1-2			
				Retención de talento		3			
			Capital estructural	Planificación		4			
				control		5			
				sistemas de información		6			
			Capital relacional	Imagen de la institución		7			
				Relación con el usuario		8			
			Gestión administrativa (Variable dependiente)	Según Fonseca y Martillo (2021), explica que una adecuada gestión administrativa es crucial para coordinar y llevar a cabo las actividades dentro de una empresa, lo cual		Para una buena gestión administrativa en la MPM se debe siempre planificar, organizar, dirigir y controlar con el fin de garantizar la eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios públicos.	Planeación	Misión y visión	9
								Valores	10
							Organización	Funciones	11
Conflictos	12								
Liderazgo	13								

	facilita el logro de los objetivos establecidos y favorece el desarrollo y crecimiento organizacional.		Dirección	Motivación		14
			Control	Rendimiento		15
				Supervisión		16

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo, Nivel y Enfoque de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue la aplicada, sobre este tipo de investigación, Lozada (2014) explica que la investigación aplicada tiene como propósito desarrollar conocimientos que puedan utilizarse de manera directa para resolver problemáticas específicas dentro de la sociedad o en el ámbito productivo. Se basa en los progresos científicos obtenidos a través de la investigación básica y busca estrechar la relación entre la teoría y su aplicación en contextos reales. En otras palabras, busca solucionar problemas existentes en la sociedad mediante el uso de conocimientos adquiridos.

Esta investigación correspondió a un nivel relacional, porque se indagó el nivel de relación entre las variables, capital intelectual y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba. Espinoza y Ochoa (2021) señala que el nivel relacional es principalmente bivariado, lo cual significa que involucra dos variables: una llamada variable supervisora, derivada de la variable de interés, y otra denominada variable asociada. Los estudios relacionales tienen como finalidad analizar el vínculo o la asociación existente entre dos variables, permitiendo comprender cómo se influyen mutuamente.

El estudio adquirió un enfoque cuantitativo, fundamentado en la obtención de datos con el propósito de verificar las hipótesis formuladas. Para ello, se emplearon métodos estadísticos que facilitaron el análisis de las relaciones entre las variables. De acuerdo con Hernández, et al (2014) la investigación cuantitativa se caracteriza por recolectar información numérica con el objetivo de validar hipótesis, utilizando técnicas

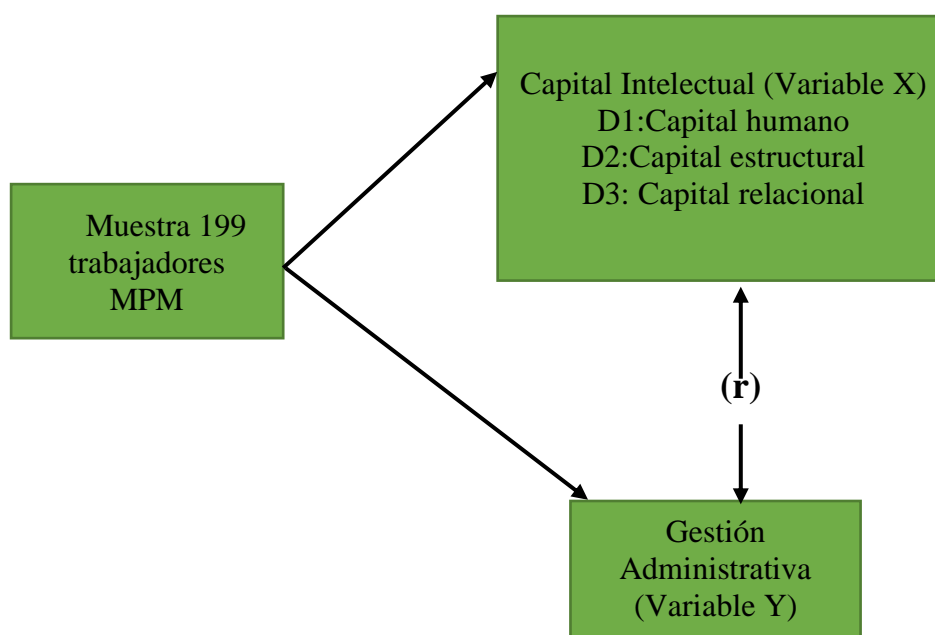
estadísticas para interpretar los datos. Este enfoque busca establecer patrones y corroborar teorías preexistentes.

3.2. Diseño de Investigación

Para este estudio, se usó un diseño no experimental de tipo transversal. Según Hernández, et al (2010), el diseño no experimental se distingue por no manipular intencionalmente las variables, centrándose únicamente en la observación de los fenómenos dentro de su entorno natural para su análisis posterior. Además, los autores explican que los diseños de investigación transversales se caracterizan por la recolección de datos en un único punto temporal, dentro de un periodo determinado. En consecuencia, en esta investigación no se modificaron las variables; se observó los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, y la recolección de datos se realizó en un período determinado.

Figura 2

Diagrama de diseño de investigación



Leyenda:

M= Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba

V_X= Variable de Capital Intelectual

V_Y= Variable de Gestión Administrativa

R= Relación de las Variables

3.3. Población y Muestra**Población**

La población estuvo compuesta por 413 empleados de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Para el análisis, se utilizó una muestra estratificada, lo que permitió segmentar a los participantes en grupos homogéneos con características similares, garantizando una representación adecuada de cada subgrupo dentro de la población total.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba en áreas operativas, administrativas y de gestión.
- Se incluirán únicamente a los trabajadores dispuestos a participar en la encuesta de la investigación.

Tabla 3

Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba

RÉGIMEN LABORAL	N° TRABAJADORES	PORCENTAJE N° TRABAJADORES
NOMBRADO	49	12%
CONTRATO	209	50%
CAS	155	38%
Total	413	100%

Nota: Oficina de gestión de las personas, 25 de enero del 2023

Muestra

Se empleó la fórmula estadística para población finita, para determinar el tamaño de la muestra.

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

Donde:

n= Muestra

N = Total de la población

Z= 1.96 (nivel de confianza 95%)

p = probabilidad a favor (en este caso 50% = 0.5)

q = probabilidad en contra 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

e = error muestral 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 413}{0.05^2 * (413-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 199

Tabla 4

Muestra estratificada

RÉGIMEN LABORAL	M.E	PORCENTAJE DE MUESTRO
NOMBRADO	24	12%
CONTRATO	100	50%
CAS	75	38%
Total	199	100%

Nota: Elaboración propia

3.4. Técnica de Recolección de Datos

Para desarrollar la investigación, se emplearon métodos de recopilación de información, como la aplicación de encuestas y el análisis de documentos.

La encuesta: Esta técnica fue empleada para obtener información sobre el tema de estudio mediante un contacto directo y formal con los empleados de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El instrumento utilizado fue un cuestionario, que contenía una serie de preguntas relacionadas con las variables y dimensiones del estudio, diseñado con una escala tipo Likert.

a) Cuestionario “Capital Intelectual”

Consta de 8 ítems distribuidos en tres dimensiones: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional. El cuestionario se aplicó a la muestra seleccionada para el estudio, conformada por los empleados de la MPM.

Tabla 5

Capital Intelectual: dimensiones y ítems

Variable	Dimensiones	Ítems
Capital Intelectual	Capital Humano	1-2-3
	Capital Estructural	4-5-6
	Capital Relacional	7-8

El cuestionario es ordinal y se diseñó a través de la escala Likert.

Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

b) Cuestionario “Gestión Administrativa”

Está compuesto por 8 ítems, organizados en cuatro dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control. La aplicación del cuestionario se realizó a la muestra del estudio, integrada por los empleados de la MPM.

Tabla 6

Gestión Administrativa: dimensiones y ítems

Variable	Dimensiones	Ítems
Gestión Administrativa	Planeación	9-10
	Organización	11-12
	Dirección	12-13
	Control	13-14

El cuestionario es ordinal y se diseñó a través de la escala Likert.

Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Revisión documental: Durante el proceso investigativo, se consultó y recopiló información de diversas fuentes, como libros, sitios web, revistas, artículos, entre otros, relacionados con las variables de estudio. Para la elaboración del instrumento se recopiló datos de la investigación “El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” (Castillo, 2017).

3.5. Técnica Estadística Para el Procesamiento de Datos

En la investigación se emplearon técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales.

Estadística descriptiva: Fue utilizada para organizar, resumir y presentar la información de forma clara y rápida. Utilizando el programa estadístico de Microsoft Excel donde se elaboró los gráficos, cuadros y tablas para representar las variables y facilitar su comprensión.

Estadística inferencial: Permitió realizar pruebas de hipótesis con el fin de probar estadísticamente la relación entre las variables, lo cual se empleó el programa estadístico SPSS V.21. Tras el análisis de los datos, se utilizó la correlación Rho de Spearman para medir la relación entre variables basadas en datos ordinales.

3.6. Análisis del Instrumento de Medición

El primer paso para recolectar datos de la investigación consistió en realizar una encuesta presencial a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Para ello, presenté una carta solicitando autorización dirigida al alcalde, Ronald Garate Chumbe. Una vez recibida la respuesta favorable, me puse en contacto con los trabajadores, a quienes les expliqué el objetivo y el propósito de mi investigación. Lo cual ellos respondieron de manera muy receptiva y amablemente a participar. La realización de la encuesta se efectuó durante el horario laboral y en las instalaciones de la municipalidad, sin que se presentaran percances o problemas durante el proceso.

Confiabilidad del instrumento

Para la investigación se realizó una evaluación de la fiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach en la herramienta estadística SPSS V.21. El hallazgo obtenido fue un coeficiente de fiabilidad mayor de 0,6 para cada variable, lo que indica que el

instrumento de capital intelectual y gestión administrativa tiene una excelente confiabilidad.

En la tabla 7 y 8 se observa que para el capital intelectual tiene una valoración de ,865 y gestión administrativa ,900 lo cual se puede deducir que las herramientas empleadas para la medición de las variables fueron altamente confiables en la aplicación.

Tabla 7. *Fiabilidad- Capital intelectual*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	8

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Tabla 8. *Fiabilidad- Gestión Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	8

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Tabla 9. *Fiabilidad de las Dimensiones*

En la tabla 9 el resultado obtenido mostró que cada dimensión presentó un coeficiente de fiabilidad superior a 0,6 lo cual demuestra que el instrumento diseñado para medir las dimensiones posee un nivel de confiabilidad sobresaliente.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Capital Humano	,741	3
Capital Estructural	,752	3
Capital Relacional	,628	2
Planeación	,735	2
Organización	,705	2
Dirección	,734	2
Control	,804	2

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Validez del instrumento

Con el fin de asegurar la validez del instrumento, se contó con la participación de tres expertos en diversas áreas de especialización. Estos profesionales evaluaron los indicadores y variables propuestas y el puntaje promedio obtenido fue de 86.90%. Este resultado refleja que los elementos incluidos en el cuestionario son relevantes y consistentes con los objetivos de la investigación.

Tabla 10

Tabla de evaluación por juicio de expertos

Tabla de evaluación por juicio de expertos			
CRITERIOS	Puntuación		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.	95	85	85
Los ítems ayudan describir conductas.	100	80	85
Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.	90	80	90
Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.	95	80	85
La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.	90	70	90
La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.	95	85	85
El instrumento es útil para el estudio propuesto.	95	85	90
PROMEDIO PARCIAL	92.85	80.71	87.14
PROMEDIO TOTAL		86.90	

Nota: Juicio de experto realizada en el 2024

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultado Descriptivo de la Muestra

En la tabla 11 se muestra los resultados demográfica de la encuesta, la muestra estuvo conformado mayormente por personas del sexo femenino representando por el 51%, lo cual puede deberse a que las mujeres son mucho más proactivas, participativas. Así mismo en relación con la edad de los participantes, la mayoría se concentra en el rango de 26 a 45 años lo cual representa el 70%, esto puede ser porque los jóvenes de ahora tienen mayor dominio con la tecnológica, por tener un liderazgo empático, contar con ideas innovadoras. En cuanto a la condición laboral la gran mayoría son contratados que está representando un 52% lo cual puede ser por motivos que la municipalidad solo contrata por 9 meses y una persona para que este en planilla tiene que concursar y haya convocatoria. Finalmente, en el tiempo de servicio el 41% de los trabajadores vienen laborando entre menor a 1 año posiblemente porque la gran mayoría son contratados y el tiempo de contrato es corto.

Tabla 11

Característica demográfica de la muestra

Variable	Indicador	Cantidad	%
Sexo	Masculino	97	49%
	Femenino	102	51%
Edad	18 – 25 años	37	19%
	26 – 45 años	140	70%
	46 años a mas	22	11%
Condicion Laboral	Cas	67	34%
	Contrato	105	52%
	Nombrado	27	14%
Tiempo Servicio	< A 1 Año	82	41%

1-3 Años	80	40%
> A 3 Años	37	19%

Nota: Datos de la encuesta realizada el 01 de abril del 2024

4.2 Análisis de la Variable Asociada Capital Intelectual

Para interpretar correctamente los resultados de las variables y sus dimensiones, se utilizó el método Baremo para ponderar las respuestas de los encuestados. El cuestionario constaba de 16 ítems, cada uno con cinco opciones de respuesta, que variaban desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre). Así para el método Baremo se consideró 3 niveles (bajo, medio y alto), seguidamente se determinó la frecuencia de los encuestados.

En la tabla 12 se muestra que los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, consideran que el capital intelectual en mayor porcentaje es valorado como medio, sin embargo, los hombres creen en un 38.2% que es alto debido a que cumple una función fundamental en el desarrollo y ejecución de sus tareas diarias. En cuanto a edad los jóvenes de 18-25 años el 45.9% lo consideran alto probablemente a que ellos tienen más conocimiento, habilidades, experiencias y capacidades que les permite lograr los objetivos de la entidad. Por otra parte, los contratados la mayoría un 41% perciben que el capital intelectual como alto quizás porque ayuda a desarrollar soluciones más creativas a los problemas urbanos, sociales y económicos. Finalmente, los que laboran menos de 1 año el 39% lo percibe como alto debido a que el capital intelectual ayuda a elevar la calidad de los servicios y de esa manera brinden una adecuada atención a los usuarios.

Tabla 12*Niveles de valorización de capital intelectual, según las variables demográficas*

Variable	Indicador	Niveles			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Masculino	4,9%	56,9%	38,2%	100,0%
	Femenino	5,2%	61,9%	33,0%	100,0%
Edad	18 – 25 años	2,7%	51,4%	45,9%	100,0%
	26 – 45 años	4,3%	60,0%	35,7%	100,0%
	46 años a mas	13,6%	68,2%	18,2%	100,0%
Condicion Laboral	Cas	6,0%	64,2%	29,9%	100,0%
	Contrato	2,9%	56,2%	41,0%	100,0%
	Nombrado	11,1%	59,3%	29,6%	100,0%
Tiempo Servicio	< A 1 Año	2,4%	58,5%	39,0%	100,0%
	1-3 Años	6,3%	62,5%	31,3%	100,0%
	> A 3 Años	8,1%	54,1%	37,8%	100,0%

Nota: Datos de la encuesta realizada el 01 de abril del 2024

4.2.1 Análisis de la Dimensión de Capital Humano

A través del análisis de la dimensión capital humano respecto a la pregunta ¿ La institución dicta suficientes cursos de capacitación.? el 34% dijo entre nunca y casi nunca lo cual se puede deber a que la municipalidad no cuenta con presupuesto para que contrate a especialistas, por otra parte respecto a ¿ Estoy capacitado para el desarrollo de mis actividades? el 59% opinaron que siempre o casi siempre esto puede ser porque como son profesionales ya ingresaron con conocimientos y de esa manera ayuda al desarrollo de sus actividades, asimismo, a la pregunta ¿La experiencia en el trabajo me permite desempeñar adecuadamente mi trabajo? el 60% dijo que siempre o casi siempre debido a que el 59% ya tiene más de un año de experiencia en la institución.

Tabla 13

Respuesta a las preguntas realizadas en el cuestionario, acerca de la dimensión de capital humano

Ítems	Preguntas	Opciones de respuesta					Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
P1	La institución dicta suficientes cursos de capacitación.	5%	28%	41%	18%	7%	100%
P2	Estoy capacitado para el desarrollo de mis actividades.	4%	13%	24%	35%	24%	100%
P3	La experiencia en el trabajo me permite desempeñar adecuadamente mi trabajo.	1%	7%	32%	33%	27%	100%

Nota: tamaño de la muestra es 199 trabajadores

4.2.2 Análisis de la Dimensión de Capital Estructural

De los resultados obtenidos de la dimensión de capital estructural en cuanto a la pregunta ¿La entidad cuenta con planes de gestión que me permite alcanzar con los objetivos y metas institucionales? Un 36% opinaron entre casi siempre y siempre esto puede ser porque la entidad ya cuenta con un plan lo cual hace que define las acciones y el procedimiento necesario para que puedan alcanzar las metas establecidas. Con relación a la pregunta ¿El sistema de control y monitoreo de la municipalidad me permite cumplir con las actividades planificadas? El 52% indicaron entre casi siempre y siempre esto puede ser ya que muchos de ellos son monitoreados en sus horas laborables, de esa manera ellos puedan realizar sus actividades de forma eficaz y así también puedan cumplir con las tareas planificadas. Y finalmente a la pregunta ¿El sistema de información de la entidad permite la comunicación eficaz entre los trabajadores? Un 47% dijo entre casi siempre y siempre posiblemente sea porque tienen acceso al sistema que utilizan lo cual les facilita intercambiar información de manera rápida, clara y sin obstáculos.

Tabla 14

Respuesta a las preguntas realizadas en el cuestionario, acerca de la dimensión de capital estructural

Ítems	Preguntas	Opciones de respuesta					Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
P4	La entidad cuenta con planes de gestión que me permite alcanzar con los objetivos y metas institucionales.	2%	22%	40%	29%	7%	100%
P5	El sistema de control y monitoreo de la municipalidad me permite cumplir con las actividades planificadas.	3%	17%	28%	42%	10%	100%
P6	El sistema de información de la entidad permite la comunicación eficaz entre los trabajadores.	1%	16%	36%	34%	13%	100%

Nota: tamaño de la muestra es 199 trabajadores

4.2.3 Análisis de la Dimensión de Capital Relacional

En relación al análisis de la dimensión capital relacional acerca de la pregunta ¿La buena imagen institucional facilita la atención a los usuarios? Un 50% indicaron entre casi siempre y siempre esto puede ser que la institución siempre ha tratado de brindar una buena atención a los usuarios lo cual hace que genere más confianza, credibilidad y satisfacción, permitiendo que se sientan más cómodos y seguros al interactuar con la entidad. Referente a la pregunta ¿Los usuarios se sienten satisfechos con la atención que se le ofrece? El 53% opinaron entre casi siempre y siempre quizás puede deberse a la rapidez en las respuestas, la amabilidad durante la atención, la claridad en la información proporcionada y la eficacia en la resolución de sus solicitudes o necesidades que tenga el usuario.

Tabla 15

Respuesta a las preguntas realizadas en el cuestionario, acerca de la dimensión de capital relacional

Ítems	Preguntas	Opciones de respuesta					Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
P7	La buena imagen institucional facilita la atención a los usuarios.	1%	12%	37%	32%	18%	100%
P8	Los usuarios se sienten satisfechos con la atención que se le ofrece.	1%	18%	28%	34%	19%	100%

Nota: tamaño de la muestra es 199 trabajadores

4.3 Análisis de la Variable Asociada Gestión Administrativa

En la tabla 16 se puede ver que los trabajadores de la Municipalidad, estiman que la gestión administrativa es calificada principalmente en un nivel medio, sin embargo, las mujeres creen en un 46.4% que es alto quizás porque la entidad cuenta con una estructura organizativa clara y tienen un manejo eficiente de sus recursos. En relación con la edad los jóvenes de 18-25 años el 51.4% lo consideran alto debido a que involucra también la motivación, evaluación constante de sus desempeños para que puedan desarrollar mejor sus labores. Seguidamente, un 50.5% de los contratados creen que la gestión administrativa es valorada como alto esto puede deberse a que les ayuda a tomar decisiones a través de la planificación, la recopilación de datos y la evaluación. Por último, los que laboran menos de 1 año el 47.6% lo percibe como alto probablemente es fundamental para que mejore la comunicación tanto dentro de la propia municipalidad como con la ciudadanía.

Tabla 16

Niveles de valorización de gestión administrativa, según las variables demográficas

Variable	Indicador	Niveles			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Masculino	2,9%	53,9%	43,1%	100,0%
	Femenino	9,3%	44,3%	46,4%	100,0%
Edad	18 – 25 años	10,8%	37,8%	51,4%	100,0%
	26 – 45 años	5,7%	48,6%	45,7%	100,0%
	46 años a mas	0.0%	72,7%	27,3%	100,0%
Condicion Laboral	Cas	7,5%	55,2%	37,3%	100,0%
	Contrato	6,7%	42,9%	50,5%	100,0%
	Nombrado	0.0%	59,3%	40,7%	100,0%
Tiempo Servicio	< A 1 Año	6,1%	46,3%	47,6%	100,0%
	1-3 Años	6,3%	50,0%	43,8%	100,0%
	> A 3 Años	5,4%	54,1%	40,5%	100,0%

Nota: Datos de la encuesta realizada el 01 de abril del 2024

4.3.1 Análisis de la Dimensión de Planeación

En el marco del análisis sobre la dimensión planeación en cuanto a la pregunta ¿El conocimiento de la visión y misión me permite tener compromiso con los valores de la entidad? El 56% opinaron entre casi siempre y siempre esto puede ser porque ya tenían conocimiento de cuál es el propósito y la perspectiva futura de la entidad y referente a ello se comprometen día a día a poder cumplirlo. Por otra parte, a la pregunta ¿Los valores institucionales me permiten fortalecer la cultura organizacional? Un 61% dijo entre casi siempre y siempre posiblemente sea porque los valores institucionales son fundamentales para que puedan fortalecer la cultura organizacional, es decir que la honestidad, responsabilidad, colaboración, entre otros va ayudando a los trabajadores a que interactúen bien entre ellos mismos y con la entidad.

Tabla 17

Respuesta a las preguntas realizadas en el cuestionario, acerca de la dimensión de planeación

Ítems	Preguntas	Opciones de respuesta					Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
P9	El conocimiento de la visión y misión me permite tener compromiso con los valores de la entidad.	1%	13%	30%	38%	18%	100%
P10	Los valores institucionales me permiten fortalecer la cultura organizacional.	1%	15%	23%	39%	22%	100%

Nota: tamaño de la muestra es 199 trabajadores

4.3.2 Análisis de la Dimensión de Organización

A partir del estudio de la dimensión organización en relación con la pregunta ¿Las funciones están claramente definidas en los documentos de gestión de la entidad? el 57% de ellos opinaron que casi siempre y siempre lo que podría deberse a que los roles y responsabilidades de cada empleado están especificados con precisión en los documentos de la gestión, lo cual facilita que cada trabajador conozca sus tareas. En contraste, respecto a la pregunta ¿Los conflictos se resuelven de forma adecuada alineado a las políticas de la municipalidad? Un 49% dijo entre casi siempre y siempre lo cual podría explicarse por el hecho que los problemas o disputas que se den dentro de la entidad se llega a manejar de manera correcta y conforme a las normas y procedimientos establecidos por la municipalidad.

Tabla 18

Respuesta a las preguntas realizadas en el cuestionario, acerca de la dimensión de organización

Items	Preguntas	Opciones de respuesta					Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
P11	Las funciones están claramente definidas en los documentos de gestión de la entidad.	3%	9%	31%	37%	20%	100%
P12	Los conflictos se resuelven de forma adecuada alineado a las políticas de la municipalidad.	1%	18%	32%	32%	17%	100%

Nota: tamaño de la muestra es 199 trabajadores

4.3.3 Análisis de la Dimensión de Dirección

En el estudio de la dimensión de dirección, respecto a la pregunta ¿El estilo de liderazgo de la autoridad permite a los trabajadores un buen desempeño laboral? Un 53% dijo entre casi siempre y siempre lo cual podría deberse porque el liderazgo de las autoridades contribuye a un buen desempeño en sus funciones, esto puede darse a través de la motivación y hace que mejoren su productividad y eficiencia en el ámbito laboral. Por otro lado, en relación con la pregunta ¿La entidad cuenta con programas motivacionales para mejorar el desempeño laboral? El 42% opinaron que casi siempre y siempre probablemente lleven a cabo algunas actividades enfocadas en incentivar y motivar a sus trabajadores, lo cual puede contribuir al aumento de su productividad y al mejoramiento de su rendimiento en el trabajo.

Tabla 19

Respuesta a las preguntas realizadas en el cuestionario, acerca de la dimensión de dirección

Items	Preguntas	Opciones de respuesta					Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
P13	El estilo de liderazgo de la autoridad permite a los trabajadores un buen desempeño laboral.	1%	18%	28%	31%	22%	100%

P14	La entidad cuenta con programas motivacionales para mejorar el desempeño laboral.	4%	24%	30%	27%	15%	100%
-----	---	----	-----	-----	-----	-----	------

Nota: tamaño de la muestra es 199 trabajadores

4.3.4 Análisis de la Dimensión de Control

En cuanto al análisis de la dimensión control en relación a la pregunta ¿Los directivos evalúan constantemente el rendimiento laboral de los trabajadores? El 48% dijo entre casi siempre y siempre puede deberse a que su rendimiento es evaluado y además que hacen una retroalimentación cada mes, para que de esa manera puedan desempeñar mejor sus actividades. Seguidamente a la pregunta ¿Los jefes de área supervisan en forma periódica el desempeño de los trabajadores? Un 56% opinaron que casi siempre y siempre posiblemente sea porque los responsables de cada área realizan revisiones a las tareas o actividades realizada por el trabajador, esa supervisión tiene como objetivo monitorear la calidad, eficiencia y cumplimiento de las tareas asignadas, así como identificar posibles áreas de mejora o necesidades de apoyo.

Tabla 20

Respuesta a las preguntas realizadas en el cuestionario, acerca de la dimensión de control

Items	Preguntas	Opciones de respuesta					Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
P15	Los directivos evalúan constantemente el rendimiento laboral de los trabajadores.	3%	13%	36%	34%	14%	100%
P16	Los jefes de área supervisan en forma periódica el desempeño de los trabajadores.	3%	12%	29%	33%	23%	100%

Nota: tamaño de la muestra es 199 trabajadores

4.4. Resultados de la Prueba de Hipótesis

Para el análisis de la prueba de hipótesis y la demostración estadística de la relación entre las variables, se aplicó el método de correlación de Rho de Spearman para evaluar la asociación entre ambas variables.

Tabla 21

Grado de correlación del coeficiente de Rho Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.02 a 0.39	Correlación positiva baja
0.04 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.07 a 0.89	Correlación positiva alta
0.09 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Adaptado de (Gonzales, 2016)

4.4.1 Prueba de Hipótesis General

a) Planteamiento de H.G

H0: No Existe relación directa y significativa entre las variables de capital intelectual y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

H1: Existe relación directa y significativa entre las variables de capital intelectual y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

Prueba de normalidad:

H0: Los datos tienen distribución normal

Ha: los datos no tienen distribución normal

Tabla 22

Resultado de la prueba de normalidad de las variables capital intelectual y gestión administrativa

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Capital intelectual	,248	199	,000
Gestión administrativa	,231	199	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

P valor >0,05- se acepta la H0

P valor <0,05 -se rechaza la H0

- P valor 0,000<0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0), lo que indica que los datos de ambas variables no siguen una distribución normal.

b) Análisis de la Correlación

Tabla 23

Correlación entre capital intelectual y gestión administrativa

Correlaciones					
			Capital intelectual	Gestión administrativa	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,641**	
	Capital intelectual	Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	199	199	
	Gestión administrativa		Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		199	199

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la posibilidad señala que la similitud es significativa (P-Valor 0,000<0.05). En consecuencia, se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que confirma la presencia de una relación directa y significativa entre el capital intelectual y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

Coefficiente de correlación (r_s): Los resultados del análisis estadístico revelan una correlación positiva de intensidad moderada, la cual se clasifica como un nivel de asociación bueno ($r_s = 0,641^{**}$).

4.4.2 Prueba de Hipótesis Específica 1

a) Planteamiento de H.E.1

H0: No Existe conexión directa y significativa entre las variables de capital humano y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

H1: Existe conexión directa y significativa entre las variables de capital humano y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

b) Análisis de Correlación

Tabla 24

Correlación entre capital humano y gestión administrativa

		Correlaciones	
		Capital humano	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Capital humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,455**
		N	,000
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	199
		Sig. (bilateral)	,455**
		N	199

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la posibilidad muestra que la similitud es significativa (P-Valor $0,000 < 0,05$). En consecuencia, se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que demuestra la existencia de una relación directa y significativa entre las variables de capital humano y gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

Coefficiente de correlación (r_s): Los resultados del análisis estadístico muestran una correlación positiva de nivel moderado, la cual se considera como un grado de correlación bueno ($r_s = 0,455^{**}$).

4.4.3 Prueba de Hipótesis Específica 2

a) Planteamiento de H.E.2

H0: No Existe relación directa y significativa entre las variables de capital estructura y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

H1: Existe relación directa y significativa entre las variables de capital estructura y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

b) Análisis de Correlación

Tabla 25

Correlación entre capital estructural y gestión administrativa

		Correlaciones	
		Capital estructural	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Capital estructural	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,588**
		N	199
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,588**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	199

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la posibilidad expone que la similitud es significativa (P-Valor $0,000 < 0,05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis H1, lo que evidencia una relación directa y significativa entre el capital estructural y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

Coefficiente de correlación (r_s): Los resultados del análisis estadístico señalan una correlación positiva de intensidad moderada, la cual se considera de un nivel adecuado ($r_s = 0,588^{**}$).

4.4.4 Prueba de Hipótesis Específica 3

a) Planteamiento de H.E.3

H0: No Existe conexión directa y significativa entre las variables de capital relacional y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

H1: Existe conexión directa y significativa entre las variables de capital relacional y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

b) Análisis de Correlación

Tabla 26

Asociación entre capital relacional y gestión administrativa

		Correlaciones		
		Capital relacional	Gestión administrativa	
Rho de Spearman	Capital relacional	Coefficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	199	199
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	199	199

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la posibilidad mostro que la similitud es significativa (P-Valor $0,000 < 0,05$). Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula (H0) y se valida la hipótesis alterna (H1), lo que demuestra que hay una relación directa y significativa entre las variables de capital relacional y gestión administrativa en la municipalidad provincial de Moyobamba.

Coefficiente de correlación (r_s): Los resultados del análisis estadístico muestran una correlación positiva de intensidad moderada, con un nivel de asociación clasificado como bueno ($r_s = 0,624^{**}$).

CAPITULO V: DISCUSIÓN

La investigación permite demostrar la conexión que se establece entre a variable capital intelectual con la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba (MPM), desde los tres enfoques: capital humano, capital estructural y capital relacional para demostrar los beneficios de aplicar una estrategia de gestión del conocimiento basada en el capital intelectual (CI) y considerar los bienes intangibles (el conocimiento, las capacidades del personal y las relaciones institucionales) como fundamento clave para obtener una posición favorable en el contexto de gestiones municipales, en análisis con la normativa que se centra en los recursos tangibles (económicos). El abordar cada uno de estos enfoques aporta en la descripción de una estructura que permite esclarecer cómo se demuestra el (CI) en el área específica de la gestión pública (municipal), que pueden coexistir sin contradecirse, más por el contrario pueden ser complementarios, donde implica identificar las necesidades que se generan, por la mejora de la tecnológica y social como la inteligencia social para brindar calidad del servicio público, optimizar la toma de decisiones y generar innovaciones en la gestión municipal.

La finalidad principal del estudio fue identificar la relación existente entre el capital intelectual y la variable gestión administrativa en la (MPM). Al respecto, se evidencia estadísticamente que la correlación entre ambas variables es positiva y de intensidad moderada, con un nivel de asociación considerado bueno ($r_s = 0,641^{**}$), lo que confirma un nivel de correlación directa y significativa entre el capital intelectual y la gestión administrativa en dicha municipalidad. Este resultado confirma a Scarabino, et al (2017) que define al capital intelectual como los recursos intangibles dentro de una entidad capaz de crear valor a corto y largo plazo; también corrobora a Stewart (2010) quien entiende que el

capital intelectual se refiere a un tipo determinado de conocimiento que aporta beneficios concretos a la empresa. En el mismo sentido esta alineado con Bernardez (2008) quien define el capital intelectual como el sistema de conocimientos en áreas como la ciencia, la tecnología, el arte y el comercio, que puede aplicarse para generar riqueza social, y que está disponible para un individuo, organización o comunidad. A diferencia de la (MPM), en un contexto de capital intelectual y y la variable desempeño organizacional de las cajas municipales en Arequipa, se observa una significancia (0.000) que es inferior al p-valor (0.050=5%), alcanzando correlaciones positivas altas de 0.760, es decir que su capital intelectual está relacionada de forma directa y muy significativa con la variable desempeño organizacional (Rojas, 2024, p. 108). En consecuencia, se puede afirmar que el capital intelectual en los municipios tiene semejanzas en sus resultados y estos a su vez tienen un impacto directo y relevante en la calidad de la gestión que se realiza.

El primer objetivo específico, busca determinar la conexión entre el capital humano y la gestión variable administrativa en la (MPM), las respuestas del análisis estadístico mostraron una relación positiva moderada, con un nivel de asociación calificado como bueno ($r_s = 0,455^{**}$). Así mismo, el análisis estadístico de correlación de Rho Spearman, y el (P-Valor) indica la significancia (bilateral) de ($0,000 < 0.05$). Lo que indica que existe una relación directa y significativa entre el capital humano y la gestión administrativa en dicha institución. En un contexto de capital humano y el desempeño organizacional de los trabajadores en las instituciones financieras en la Región o Departamento de San Martín, su prueba de Rho Spearman muestra (0,000) y es inferior al p-valor (0,050=5%), con una correlación positiva de 0,823 lo que demuestra que el capital humano tiene una conexión de forma directa y significativa con la variable desempeño organizacional (Ramos y Sánchez, 2022). Asimismo, otra investigación de Luján (2019), cuyo objetivo general fue establecer

la relación entre la gestión del capital humano y la retención de personal en la empresa Santa Martha S.A.C., en San Juan de Lurigancho, demostró en análisis estadístico de Rho de Spearman para evaluar la correlación entre las variables, Luján encontró un coeficiente de correlación de 0.658, con un valor p de 0.045, que es menor al nivel de significancia de 0.05, concluyendo que hay un nivel de correlación moderada entre la gestión del capital humano y la retención de personal. Por lo tanto, queda demostrado la importancia de la gestión del capital humano como un elemento clave en el desarrollo y éxito de las entidades, ya que su formación, capacidades, experiencia, actitud y bienestar de los trabajadores inciden directamente en la productividad, innovación y eficiencia de la municipalidad.

El segundo objetivo particular del estudio fue identificar la correlación entre el capital estructural y la gestión administrativa en la (MPM). Los logros alcanzados mostraron una relación positiva moderada, con un nivel de asociación considerado como bueno ($r_s = 0,588^{**}$). Según el análisis estadístico de Rho Spearman, el valor del p-valor ($0,000 < 0,05$) demuestra la significancia bilateral de la relación. Esto sugiere que existe una conexión directa y significativa entre el capital estructural y la variable gestión administrativa en la municipalidad. Para obtener estos resultados, encuestó a una encuesta a una muestra de 199 empleados, utilizando un método no experimental y de tipo transversal. En otro estudio realizado en el área de atención a la salud humana en Ecuador, se analizó la conexión entre el capital intelectual y la rentabilidad de 25 empresas, utilizando un diseño correlacional. En este caso, se observó una relación significativa entre ambas variables, con un Rho Spearman de 0,780, Vélez (2021). En resumen, se subraya la importancia de fortalecer el capital estructural como un factor esencial para mejorar la gestión administrativa y optimizar la calidad de los servicios en las municipalidades, lo que a su vez contribuye al desarrollo institucional. Tal como lo menciona Flores (2021, p. 6), es necesario invertir en herramientas,

sistemas y programas que incrementen y refuercen la efectividad en la producción o la prestación de servicios.

Finalmente, el tercer objetivo específico, que busca describir la correlación entre el capital relacional y la variable gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, los resultados estadísticos evidencian una conexión positiva moderada, con un nivel de asociación evaluado como bueno ($r_s = 0,624^{**}$). De acuerdo con análisis estadístico de Rho Spearman, el valor del p-valor ($0,000 < 0,05$) muestra la significancia bilateral de la relación. Esto confirma la presencia de una conexión directa y significativa entre la dimensión el capital relacional y la variable gestión administrativa en la municipalidad. Estos resultados coinciden con los encontrados por Rojas (2024), quien, en su estudio sobre las financieras municipales de la provincia de Arequipa, encontró que la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional fue significativa, positiva y considerable, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,760. En conclusión, se puede afirmar que el capital relacional no solo aporta beneficios dentro de la municipalidad al fortalecer las interacciones entre los empleados y fomentar un entorno colaborativo, sino que también contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados.

En cuanto a la limitación del estudio, fue la disponibilidad de tiempo que tenían los trabajadores en sus horas laborables, lo que limitó a que muchos puedan responder y otros lo hagan sin mucho análisis y reflexión, es decir que respondan de manera muy rápida.

A partir de estos resultados se podrían investigar los componentes que incluye capital humano, capital estructural y capital relacional con la gestión administrativa en el sector público, pero en un contexto de Gobierno Regional y otro en contexto Nacional con la finalidad de observar cómo se encuentra la gestión administrativa en nuestro país de Perú y

por qué no hacer otra investigación de esos resultados obtenidos en comparación y relación que guarda el sector público con el sector privado para brindar sus servicios y bienes.

CONCLUSIONES

- 1) A partir de los resultados generales, se puede determinar que hay una conexión positiva de intensidad moderada entre el capital intelectual y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba ($r_s = 0,641^{**}$). Esto indica que, cuando se incrementa el capital intelectual del personal, la gestión administrativa también tiende a mejorar siendo más eficiente en la entidad.
- 2) La investigación evidencia la conexión entre el capital humano y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, destacando que la evaluación de correlación mediante Rho de Spearman reveló una correlación positiva de nivel moderado ($r_s = 0,455^{**}$). Esto demuestra que los trabajadores tienen una buena formación, habilidades y están capacitados adecuadamente, para que puedan tomar decisiones más acertadas y gestionar los recursos de manera eficaz. Además, que está relacionado con gestión administrativa ya que esto facilita el seguimiento adecuado de las tareas y la mejora continua, lo que crea un ambiente de trabajo más productivo dentro de la municipalidad.
- 3) Se ha confirmado la existencia de una conexión directa y significativa entre el capital estructural y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El análisis estadístico indicó una correlación positiva de intensidad moderada ($r_s = 0,588$). De tal manera demuestra que tener un sistema de información adecuado y políticas claras. Facilita a que el trabajador obtenga la información necesaria para realizar sus actividades. A su vez, esto crea una gestión administrativa más fluida y organizada, donde los procedimientos son más eficientes y los resultados más efectivos, lo que impacta positivamente en el rendimiento global de la municipalidad.

4) Se demostró la presencia de una vinculación entre el capital relacional y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Los resultados del análisis estadístico revelaron una correlación positiva moderada, considerada de un nivel bueno ($r_s = 0,624^{**}$). Indicando que, al mejorar el capital relacional, se fomenta un clima de trabajo más colaborativo entre los trabajadores y una mejor interacción con los usuarios. Esto genera un entorno en el que las tareas se desarrollan con mayor fluidez y los procesos administrativos se vuelven más eficientes, ya que las buenas relaciones facilitan la comunicación y la resolución de problemas.

RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere a la (MPM), la implementación de sistemas de formación para los trabajadores, con el fin de potenciar sus competencias y conocimientos. Esto contribuirá al fortalecimiento del capital intelectual de la organización, mejorando tanto la eficiencia como la efectividad en la gestión administrativa. Asimismo, resulta beneficioso incorporar mecanismos de monitoreo que faciliten la evaluación del impacto de estas capacitaciones, asegurando la mejora constante de los procesos internos.
- 2) Se recomienda a la (MPM). implementar programas de desarrollo profesional que fortalezcan las habilidades y competencias de los trabajadores. Establecer un mecanismo de identificación que valore el esfuerzo y los logros de los colaboradores ya sea a través de premios o menciones honoríficas. Esto genera un sentido de valoración y pertenencia.
- 3) Se recomienda a la (MPM), modernizar los sistemas de información, asegurando que las tecnologías utilizadas estén actualizadas y optimicen la gestión de datos y procesos. Contar con una infraestructura que este alineada con las necesidades del personal, proveer formación a los trabajadores sobre el uso de nuevas tecnologías y herramientas, para garantizar que el personal pueda aprovechar al máximo los recursos disponibles.
- 4) Se recomienda a la (MPM), desarrollar canales de comunicación eficientes y transparentes en los trabajadores a través de espacios o dinámicas. De esa manera exista una comunicación clara y directa que ayuda a evitar malentendidos y mejora la cohesión organizacional. Incrementar capacitaciones sobre habilidades de atención, comunicación y resolución de conflictos para que el usuario se sienta satisfecho al momento de ser atendido dentro de la municipalidad.

REFERENCIA

- Aburto, J. (2019).** *El capital intelectual y la gestión en las instituciones públicas de la provincia de Huaura.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC.
- Acosta, N. (2022).** *Administración II.* Soluciones educativas. Editorial Pearson.
- Aguilar, S., & Ocampo, L. (2018).** *De emprendedor a empresario: Haga que su negocio sea negocio.* Patria S.A.
- Bernardez, M. (2008).** *Capital intelectual: Creación de valor en la sociedad del conocimiento.* AuthorHouse.
- Borrás, F., & Campos, L. (2018).** *El capital intelectual en las empresas cubanas.* Ingeniería Industrial. Mi Scielo.
- Bossi, A., Fuertes, Y., & Serrano, C. (2010).** *El capital intelectual en el sector público.* Revista Dialnet, (3), 260.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4260510>
- Canal, A. (2022).** *La gestión administrativa y la calidad de los servicios en la municipalidad distrital de Nuevo Progreso - San Martín.* [Tesis de maestría. Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional UNAS.
- Cardona, A. (2000).** *Formación de valores: Teoría, reflexiones y respuestas.* Grijaldo S.A.
<https://books.google.com.uy/books?id=oqMH-zOLeCgC>
- Carmona, C. (2019).** *Proceso Administrativo.* Scribd.
<https://www.scribd.com/document/423662805/Proceso-Administrativo>
- Carrion, J. (2007).** *Estrategia de la visión a la acción.* Esic.

- Castillo, J. (2017).** *El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
- Caldas, M., Carrion, R., & Heras, A. (2017).** *Empresa e iniciativa emprendedora*. Editex.
- Chavez, k., & Torres, Z. (2023).** *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023*. [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
- Chiavenato, I. (2011).** *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Córdova, R. (2012).** *Proceso administrativo*. Scribd.
<https://es.scribd.com/document/392154369/Proceso-Administrativo#>
- Cueto, S. (2019).** *Sistema De Información Y La Gestión Administrativa De La Municipalidad Distrital De Rosario Acobamba – Huancavelica En El Periodo 2015 – 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana del Centro]. Repositorio institucional UPECEN.
- Duchez, P. (2014).** *Gestión administrativa*. Scribd.
<https://www.scribd.com/document/422957533/Gestion-Administrativa>
- Escudero, J. (2011).** *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_comercial_y_servicio_de_atenci.html?id=EpsvChk941kC&redir_esc=y
- Espinoza, L., & Ochoa, J. (2021).** *El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales*. Acta Jurídica Peruana, 3(2), 93-111.
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/257>

- Estrada, V. (2016).** *Supervisión y supervisores. Definiciones, enfoques, propuestas.* Médium. <https://profesorestrada.pro/supervisi%C3%B3n-y-supervisores-definiciones-enfoques-propuestas-cb69ba5d31df>
- Esteban, L. (2024).** *Gestión del conocimiento y capital intelectual en las microempresas ecuatorianas.* Revista UNESUM-Ciencias, (8), 179-188. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/780>.
- Fayol, H. (1916).** *Administración industrial y general.* Duodécima edición.
- Fonseca, J., & Martillo, A. (2021).** *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción.* Compas.
- Flores, P. (2021).** *Capital Intelectual. Conceptos y Herramientas.* SL-ConceptosCI. <http://www.oocities.org/es/msimoz2/ihai/SKA014.pdf>
- Funes, Y., & Hernández, C. (2001).** *Medición del valor del capital intelectual.* Revista contaduría y administración, (203), 45-58. <https://es.b-ok.lat/book/1393814/4d2352>
- Galindo, J., & Guerrero, J. (2020).** *Administración 2.* Patria. https://books.google.com.pe/books/about/Administaci%C3%B3n_2.html?id=YpctEAAAQBAJ&redir_esc=y
- González, M. (2006).** *Gestión de conflictos laborales.* Innova.
- González, R., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020).** *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo.* Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37. https://www.researchgate.net/publication/354362299_Modelo_de_gestion_administrativa_para_el_desarrollo_empresarial_del_Hotel_Barros_en_la_ciudad_de_Quevedo

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.*

Mcgraw - Hill Interamericana de México, S.A.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*

Historia de los enfoques de investigación. Sexta edición. México. McGraw-Hill Interamericana.

Jackute, I. (2013). *Retención del talento en el ámbito empresarial: un estudio exploratorio*

en empresas de la región de Murcia. [Tesis de pregrado. Universidad Politécnica de

Cartagena]. Repositorio institucional UPCT.

<https://repositorio.upct.es/server/api/core/bitstreams/f8990085-a121-43e4-b863-cb717d019d17/content>

Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada. Definición, propiedad intelectual e industria.*

Revista Dialnet, 3(1), 47-50. file:///C:/Users/Franklin/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf

Lujan, R. (2019). *Gestión del capital humano y su relación con la retención del personal de*

la Empresa Servicios Generales Santa Martha S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. [Tesis de pregrado. Universidad Tecnológica del Perú].

Repositorio institucional UTP.

Luna, A. (2015). *Proceso administrativo.* Patria.

<https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+de+gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj14vz42pT6AhXjJ7kGHZpCDp8Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>

Marín, K., & Atencio, E. (2008). *Proceso Académico-Administrativo de la Revista*

Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. Revista Omnia, 14(3), 160-183. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>

Mendoza, I. (2013). *Planificación y control de sistemas organizacionales.* Utel.

<https://utel.edu.mx/blog/rol-personal/planificacion-y-control-de-sistemas-organizacionales/#:~:text=El%20concepto%20de%20planeaci%C3%B3n%20se,estructura%2C%20logrando%20una%20mejor%20adaptaci%C3%B3n>

Mendoza, A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las*

medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6c1d37b1-2426-4ca0-9906-6bbf6f4afdcd/content>

Mendoza, K., & Oscco, J. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en*

la Municipalidad Provincial De Ica, 2022. [Tesis de pregrado. Universidad Privada San Juan Bautista]. Repositorio institucional UPSJB.

<https://repositorio.upsjb.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/57c77d3a-8d17-4e50-904c-36ad448fa49e/content>

Moya, L. (2016). *la empatía en la empresa.* Researchgate.

https://www.researchgate.net/publication/299562243_La_empatia_en_la_empresa

Pablo, M. (2020). *Relación entre la Gestión del Capital Intelectual y la Eficiencia en la*

Gestión Pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional ULASAMERICAS.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1246/PABLO%20YA%20C3%91AC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Palaci, F. (2004).** *Psicología de la organización*. Pearson Prentice Hall.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r170r/w25933w/M1_S1_RO_PsicologiadelOrganizacion_12a28.pdf
- Paredes, V. (2020).** *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de pregrado. Universidad técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA.
- Plataforma del Estado Peruano (2024).** *Organigrama Municipalidad Provincial de Moyobamba*. <https://www.gob.pe/institucion/munimoyobamba/funcionarios>
- Peña, D., Sánchez, C., & Sancan, L. (2022).** *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. Revista Dialnet, 6(1), 120-131.
- Pérez, J., & Merino, M. (2014).** *Definición de rendimiento laboral*. Definición de. <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>
- Porret, M. (2014).** *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Esic.
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017).** *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Revista Dialnet, (15), 1-19.
[file:///C:/Users/Franklin/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaEnElDesarrolloEmpresarial-9032964%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Franklin/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaEnElDesarrolloEmpresarial-9032964%20(3).pdf)
- Ramírez, J. (2015).** *la gestión del capital intelectual en las entidades públicas como factor relevante en la mejora de la prestación del servicio en la fiscalía general de la nación*. [Tesis de posgrado. Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional UNIMILITAR.
- Ramírez, O. (2021).** *Complejidad y capital intelectual. Procesos concomitantes*. De la U.

- Ramos, J., & Sánchez, G. (2022).** *Influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional de los colaboradores de las instituciones financieras de la Región San Martín.* [Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UPEU.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/33678f6c-e2c2-45d8-9f43-71404d1847f3/content>
- Rojas, C. (2024).** *El capital intelectual y su relación con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, periodo 2023.* [Tesis de pregrado. Universidad Continental]. Repositorio institucional Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14400/2/IV_FCE_315_TE_Rojas_Agramonte_2024.pdf
- Roque, J. (2016).** *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “SAN MARTIN” – CHICLAYO.* [Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS.
- Ross, J. (1998).** *Capital intelectual.* Scribd.
<https://www.scribd.com/document/535369379/Capital-Intelectual>
- Rubio, C., Mediana, J., & Cembranos, F. (1999).** *Motivación y empleabilidad. La motivación en los procesos de orientación sociolaborales.* Caritas.
<https://books.google.com.pe/books?id=vbsCRVnTfo8C&pg=PA14&dq=motivacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjIj8S2w-r5AhU8CbKGHX-NDKw4FBDoAXoECAsQAg#v=onepage&q=motivacion&f=false>
- Rufino, Y. (2019).** *Influencia del capital intelectual en la productividad laboral de la municipalidad distrital de tomaykichwa - Huánuco, 2019.* [Tesis de pregrado. Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH.

- Sánchez, G. (2020).** *Funciones administrativas*. Economipedia.
- Sánchez, J., & Pintado, T. (2009).** *Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial*. Esic.
- Scarabino, J., Biancardi, G., & Blando, A. (2017).** *Capital intelectual*. Dialnet.
file:///C:/Users/Franklin/Downloads/Dialnet-CapitalIntelectual-4268561.pdf
- Stewart, T. (2010).** *Capital intelectual La era industrial se acabó. Bienvenido a la era del conocimiento*. Copyright.
- Siliceo, A. (2006).** *Capacitación y desarrollo del personal*. Limusa S.A.
<https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover>
- Taylor, F. (1981).** *Principios de la administración científica*. Octava edición.
<https://www.gestiopolis.com/administracion-industrial-general-henri-fayol/>
- Tamayo, M. (2004).** *El proceso de la investigación científica*. Limusa S.A.
- Valbuena, S., & Sánchez, R. (2024).** *Gestión del conocimiento, capital intelectual y educación: análisis bibliométrico 1999-2023*. Revista Universidad & Empresa, Bogotá, Colombia 26(47): 1-36.
- Vásquez, F. (2016).** *Las relaciones humanas de calidad y la inteligencia emocional como catalizador*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/497817682/Las-relaciones-humanas-de-calidad-y-la-inteligencia-emocional-como-catalizador>
- Vásquez, E., & Zurita, E. (2021).** *Incidencia de la gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca en la Región San Martín, 2020*. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UPEU.
- Vélez, K. (2021).** *El capital intelectual y la rentabilidad del sector de atención a la salud humana y de asistencia social de la zona de planificación 3 del Ecuador*.

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0e36e89d-fb0c-4de1-8f3a-66e3bb7a7b98/content>

Vieytes, P. (2006). *Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas*. Academia.



ANEXOS

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL Y
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MOYOBAMBA (CECIGA)**

(Castillo 2017)

Estimado colaborador(a): Me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo, solicitando su gentil colaboración para responder el siguiente cuestionario, lo cual tiene como fin recaudar información sobre “Capital Intelectual y La Gestión Administrativa”.

. Criterio de Confiabilidad: Los datos vertidos serán tratados con confiabilidad para los fines académicos.

. Consentimiento informado: He sido informado sobre los objetivos de este estudio y los usos de mis opiniones.

a) Si deseo participar

b) No deseo participar

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta, y responda de manera sincera y con libertad cada pregunta, (marque con una “x” la alternativa que usted crea correspondiente).

Sexo.....

Edad.....

Condición laboral:

CAS () CONTRATADO () NOMBRADO ()

Tiempo de servicio:

< a 1 año () 1-3 años () > a 3 años ()

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente las preguntas y marca con una (x) según los rangos de valoración por ítems.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	AFIRMACIONES/NEGACIONES	1	2	3	4	5
VARIABLE CAPITAL INTELECTUAL						
Dimensión 1: Capital Humano						
Capacitación y desarrollo						
1	La institución dicta suficientes cursos de capacitación.					
2	Estoy capacitado para el desarrollo de mis actividades.					
Retención de talento						
3	La experiencia en el trabajo me permite desempeñar adecuadamente mi trabajo.					
Dimensión 2: Capital Estructural						
Planificación						
4	La entidad cuenta con planes de gestión que me permite alcanzar los con objetivos y metas institucionales.					
Control						
5	El sistema de control y monitoreo de la municipalidad me permite cumplir con las actividades planificadas.					
Sistemas de información						
6	El sistema de información de la entidad permite la comunicación eficaz entre los trabajadores.					
Dimensión 3: Capital Relacional						
Imagen de la institución						
7	La buena imagen institucional facilita la atención a los usuarios					
Relación con el usuario						
8	Los usuarios se sienten satisfechos con la atención que se le ofrece.					
VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Dimensión 1: Planeación						
Misión y visión						
9	El conocimiento de la visión y misión me permite tener compromiso con los valores de la entidad					
Valores						
10	Loa valores institucionales me permiten fortalecen la cultura organizacional					
Dimensión 2: Organización						
Funciones						

11	Las funciones están claramente definidas en los documentos de gestión de la entidad.					
Conflictos						
12	Los conflictos se resuelven de forma adecuada alineado a las políticas de la municipalidad.					
Dimensión 3: Dirección						
Liderazgo						
13	El estilo de liderazgo de la autoridad permite a los trabajadores un buen desempeño laboral					
Motivación						
14	La entidad cuenta con programas motivacionales para mejorar el desempeño laboral					
Dimensión 4: Control						
Rendimiento						
15	Los directivos evalúan contantemente el rendimiento laboral de los trabajadores.					
Supervisión						
16	Los jefes de área supervisan en forma periódica el desempeño de los trabajadores					

FICHA TÉCNICA

- Nombre : “Cuestionario de evaluación del Capital Intelectual y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba (CECIGA)”
- Autora : Diana Nuñez Torres – nt.diana.agos@gmail.com
- Objetivo : Recoger información respecto al Capital Intelectual y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba.
- Unidad de análisis : Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.
- Duración de la aplicación : 10 min
- Forma de aplicación : Presencial
- Lugar de aplicación : Municipalidad Provincial de Moyobamba

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA (CECIGA)”

Experto : Dr. Carlos Walter Mayta Molina

Domicilio : Av. Ucayali N° 784 Tingo Maria

Especialidad del validador: Dr. Administración

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																				X	
2	Los ítems ayudan describir conductas.																					X
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																			X		
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																				X	
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																			X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																				X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																				X	

OPINIÓN GLOBAL: El cuestionario cumple con los requisitos de objetividad, consistencia y coherencia, y puede ser aplicado a la investigación.

PUNTUACION PROMEDIO 92.85

FECHA: 30 de marzo 2024

DNI: : 20041936

Teléfono : 962992969

FIRMA: 

E-mail : carlos.mayta@unas.edu.pe

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA(CECIGA)”

Experto : Mag. Walter Eduardo Mucha Huamán

Domicilio : Jr. José Luis Pardo Mz. 57 Lte. 11, Castillo Grande

Especialidad del validador: Administrador

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																		X			
2	Los ítems ayudan describir conductas.																	X				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																	X				
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																	X				
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.															X						
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																		X			
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																		X			

OPINIÓN GLOBAL:

PUNTUACIÓN PROMEDIO

80.71

FECHA: 13/10/2022

DNI:

: 09598004

Teléfono

: 945831226

FIRMA:

E-mail

: wamuhua@hotmail.com

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA(CECIGA)”

Experto : Dr. Juan Alfredo Tuesta Panduro

Domicilio : Carretera Central KM. 1.21, Tingo María

Especialidad del validador: Especialista en investigación cuantitativa y cualitativa.

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																			X		
2	Los ítems ayudan describir conductas.																			X		
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																				X	
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																			X		
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																				X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X		
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																				X	

OPINIÓN GLOBAL: Realizar la prueba piloto

PUNTUACIÓN PROMEDIO

87.14

FECHA: 22 de febrero del 2024

DNI: : 43993939

Teléfono : 941799193

FIRMA: _____



E-mail : alfredo.tuesta@umas.edu.pe

ANÁLISIS DE DATOS DE LAS VARIABLES “CAPITAL INTELECTUAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

N°	V1: CAPITAL INTELECTUAL												V2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA												SEXO	EDAD	CONDICIÓN LABORAL	TIEMPO DE SERVICIO				
	CAPITAL HUMANO				CAPITAL ESTRUCTURAL				CAPITAL RELACIONAL				PLANEACIÓN			ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL										
	P1	P2	P3	PD1	P4	P5	P6	PD2	P7	P8	PD3	PV1	P9	P10	PD4	P11	P12	PD5	P13	P14	PD6	P15	P16	PD7	PV2							
1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	1	1	3	2		
2	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	1	2	2	2		
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	3		
4	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3		
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	1	2	2	2		
6	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	1	2	1	3			
7	3	5	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	1	2	2	2			
8	3	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	1	3			
9	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	1	2	2	2			
10	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	2	2	1		
11	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1		
12	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1		
13	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	3			
14	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	4	1	3	2	3
15	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	1	2	2	2	1		
16	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	2	3	5	3	4	3	3	3	4	2	2	1	3			
17	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	1	2	2	3
18	2	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	1	2
19	3	4	5	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3			
20	1	5	5	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1		
21	3	5	5	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	3	3	3		
22	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1		

2	1	1	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	2	3	4	2	1	2	1						
3	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2				
4	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2				
5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3				
6	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3				
7	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1			
8	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	1	1	3			
9	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	2	1				
0	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	1	1	2	2			
1	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	2	2	1	1				
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	1	2	1	3
3	3	5	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	2	2	2	1
4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	2	3	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	
5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	3	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	
6	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	2	2	1	1	
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	2	1	1	
8	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	2	1	1	
9	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	1	
0	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	2	2	1
1	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	2	2	2	1
2	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	3	3	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	
5	2	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	1	1	
6	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	1	2	3	2	2	
7	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	2	2	2
8	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	1	2	2	2	2
9	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
0	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	2	2	2	1	1
1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2
2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	1	2	1	2	2	
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	1	2	1	2	2	

5	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	1	2	2	1			
4	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	1		
5	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	
5	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	1	2	1	3	
7	2	4	3	3	3	2	5	3	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	
8	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	
9	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
0	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2		
1	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	
2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	1	
3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	1	
4	4	3	5	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	1	2	3	2	
5	2	2	3	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	
6	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	1	
7	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	1	2	1	
8	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2	1	1	
9	3	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	2	1	2	
0	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	1	2	2	1	
1	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	2	1	
2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
3	2	4	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	
4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	
5	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	
6	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	4	2	3	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	
7	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	
8	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	2	1	2	1
9	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	2	1	2	1
0	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	2	1	2	1	
1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	2	1	
2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	2	2	1	
4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	2	2	1	

1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	1	2	2	2	
1	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	2	1	2		
0	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	2	1	2		
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3
1	4	5	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	1	2	
1	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	
1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	
1	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	1	2	2	1	
1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	
1	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	2	1	2	
1	2	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	
1	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	1	2	1	1		
1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1		
1	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	
1	2	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	1	2	2	1		
1	3	2	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	2	2	1	
1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1		
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	1	2	1	1	
1	2	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	1	1	2	1	
1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	1	2	3	3	
1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	2	1	

1	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2							
3	3	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	2	1	2	1				
0	3	4	3	3	2	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1					
1	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	1	1				
3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	1	2	2	2
4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3
5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	1	2	
6	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	2	2	1	1	
1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	1	2	1	2	1	2	
3	2	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	1	2	1	2	
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2	
1	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	
4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	4	1	1	2	1	2	1	
1	3	5	3	4	2	3	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	1	2	1	1	
4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	
4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	
5	2	1	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
4	3	5	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	1	2	2	1	2	1	
8	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	
1	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	
4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	
9	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	

ANÁLISIS DE DATOS EN EL SPSS

DIANA TESIS RESULTADO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

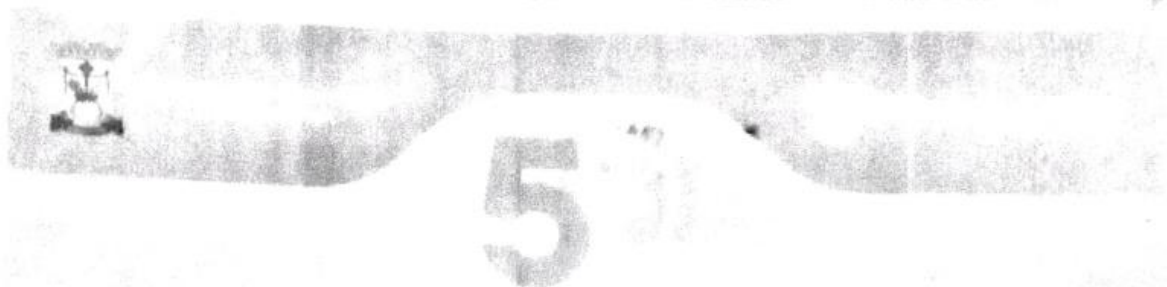
Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PROMD01	Númerico	8	2	CAPACITACION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	PROMD02	Númerico	8	2	DESARROLLO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	PROMD03	Númerico	8	2	RETENCION D...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	PD1	Númerico	8	2	CAPITAL HUM...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	PROMD04	Númerico	8	2	PLANIFICACION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	PROMD05	Númerico	8	2	CONTROL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	PROMD06	Númerico	8	2	SISTEMA DE I...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	PD2	Númerico	8	2	CAPITAL ESTR...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	PROMD07	Númerico	8	2	IMAGEN DE L...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	PROMD08	Númerico	8	2	RELACION CO...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	PD3	Númerico	8	2	CAPITAL RELA...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	PV1	Númerico	8	2	CAPITAL INTE...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	PROMD09	Númerico	8	2	MISION Y VISI...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	PROMD10	Númerico	8	2	VALORES	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	PD4	Númerico	8	2	PLANEACION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	PROMD11	Númerico	8	2	FUNCIONES	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	PROMD12	Númerico	8	2	CONFLICTOS	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	PD5	Númerico	8	2	ORGANIZACION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	PROMD13	Númerico	8	2	LIDERAZGO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	PROMD14	Númerico	8	2	MOTIVACION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	PD6	Númerico	8	2	DIRECCION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	PROMD15	Númerico	8	2	RENDIMIENTO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	PROMD16	Númerico	8	2	SUPERVISION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	PD7	Númerico	8	2	CONTROL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	PV2	Númerico	8	2	GESTION ADM...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	VAR001	Númerico	8	2	SEXO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	VAR002	Númerico	8	2	EDAD	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	VAR003	Númerico	8	2	CONDICION LA...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	VAR004	Númerico	8	2	TIEMPO DE S...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30											
31											
32											
33											
34											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTA



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Moyobamba, 01 de abril de 2024.

CARTA N° 007 -2024-MPM/A

SEÑORITA:
DIANA NUÑEZ TORRES
 Jr. Federico Froebel - Soritor
MOYOBAMBA -


ASUNTO : REMITE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA A
 TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
 MOYOBAMBA.

REF. : SOLICITUD EXP 557414.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención al documento de la referencia, se autoriza a la a realizar la investigación de tesis "Capital Intelectual y Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba".

Sin otro particular me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;

 Firmado digitalmente por
 GARATE CHUMBE RONALD GARATE
 2014605613 104
 Nombre: RONALD GARATE CHUMBE
 Fecha: 01/04/2024 15:55:31 -0500
 Cargo: ALCALDE

Documento Firmado Digitalmente

RONALD GARATE CHUMBE
 ALCALDE PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA

c.c
 Archivo
 EXP 557414



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA generado en concordancia por lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web <http://177.73.254.74/validad/89aab95-d341-4595-a776-a2a9799da0149.pdf>