UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE RUPA RUPA

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ELABORADO POR

JESSICA MARLENE ACOSTA JAVIER

TINGO MARÍA – PERÚ
2025

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 015/2025-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 13 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.088/2022-D-FCEA, de fecha 23 de marzo de 2022, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE RUPA RUPA,** presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **JESSICA MARLENE ACOSTA JAVIER.**

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, 13 de mayo de 2025

Universidad Nacional Agraria de la Selva
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN UNAS
Tingo María

Mag. ANTONIO SANTOS SIMEON NUÑEZ
Presidente

Lic. Adm. LEONOR HUAMAN CAMACHO
Miembro

Dr. DAVID ANCOBAR BERROSPI
Miembro

Mag. CESAR AUGUSTO HUAMAN RAMIREZ
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° 181 - 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° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE RUPA RUPA	JESSICA MARLENE ACOSTA JAVIER	20 % Veinte

Tingo María, 10 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 CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol. 1562-2006-ANR, Resol.N°033- 2023-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional	: Escuela profesional de Administración
Título de tesis	: El capital intelectual y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa.
Objetivo General	: Determinar la relación existente entre el capital Intelectual y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa.
Objetivo Específico	: 1. Determinar la relación existente entre el capital **h**umano y la calidad de los servicios públicos el distrito de Rupa Rupa. 2. Determinar la relación existente entre el capital relacional y la calidad de los servicios públicos el distrito de Rupa Rupa.
Autor	: Jessica Marlene Acosta Javier
DNI	: 46046649
Correo Electrónico	: jessica.acosta@unas.edu.pe
Asesor de Tesis	: Mag. César Augusto Huamán Ramírez
Área de Investigación	: Administración
Grupo de Investigación	: Desarrollo Institucional
Línea de Investigación	: Desarrollo de instituciones públicas y sociales
Lugar de Ejecución	: distrito de Rupa Rupa
Fecha de Inicio	: febrero del 2023
Fecha de Término	: octubre del 2024
Financiamiento y Presupuesto	: Propio: S/ 6,535.10
	: FEDU: S/. 00.00

…..……... ……..……

Bach. Adm Jessica M. Acosta Javier
Tesista

MSc. César Augusto Huamán Ramírez
Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar. Gracias por ser mi fuente de fortaleza y entendimiento.

A mis queridos padres: Lucio Acosta Tineo y Santa Javier Lujan, por su amor y apoyo incondicional, por sus enseñanzas, consejos, dedicación, cuidados, por siempre guiarme por el camino del bien, por acompañarme en cada etapa de mi vida, por ser el motor de mi existencia y mi fuente de fortaleza e inspiración. Los amo infinitamente.

A mis queridos hermanos: Dionicia, Liliana, Walter, Wilson y Olinda, por enseñarme que la vida es más bonita y llevadera por su sola existencia.

IN MEMORIAM

Con especial cariño y profunda nostalgia a mi querida hermana, Edith G. Acosta Javier, quien partió en mi etapa de estudiante, quien compartía el mismo sueño que yo, de ser una gran profesional y hoy en honor a ella puedo decir que: ¡Cumplí nuestro sueño! Gracias por ser mi fuente de inspiración y sabiduría, por tu amor incomparable, por tus enseñanzas, consejos, cuidados y apoyo incondicional; aunque ya no estés físicamente conmigo, me sigues guiando con amor en cada paso que doy. Por siempre te amare y serás la luz en mi vida hermanita.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mis queridos padres: Lucio Acosta Tineo y Santa Javier Lujan, este logro académico es un reflejo del incansable esfuerzo que han invertido para brindarme una educación sólida. Cada sacrificio que han hecho en mi nombre es el fundamento de mi éxito, sin ustedes nada de esto habría sido posible. Su dedicación y compromiso con mi educación son un regalo que valoro más allá de las palabras. Los amo infinitamente.

Agradezco a mis hermanos: Dionicia, Liliana, Walter, Wilson y Olinda, gracias por sus enseñanzas, consejos, cariño, amor y por guiarme con su ejemplo por el camino del bien, por estar siempre pendiente de mí desde que tengo uso de razón. Los amo a todos.

A la “Universidad Nacional Agraria de la Selva”, alma mater en mi formación académica profesional, formando mis valores y conocimientos que demuestro en mi centro de trabajo en beneficio del bien común.

En especial, a mi asesor el Msc. Cesar Augusto Huamán Ramírez por su apoyo y seguimiento, brindándome su valioso tiempo durante el desarrollo del trabajo de investigación.

A mis jurados Msc. Antonio Santos Simeón Núñez, Lic. Adm. Leonor Huamán Ramírez y al Dr. David Ancobar Berrospi por sus importantes aportes, críticas y sugerencias durante el desarrollo de esta investigación.

A todos los Docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva que me brindaron una valiosa base de conocimientos científicos y éticos.

INDICE GENERAL

Página

ÍNDICE DE TABLAS IX
ÍNDICE DE FIGURAS X
ÍNDICE DE ANEXOS XI
INTRODUCCION XIII
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO 1
1.1. Antecedentes de la investigación 1
1.1.1. Antecedentes internacionales 1
1.1.2. Antecedentes nacionales 2
1.2. Bases teóricas 4
1.2.1. Capital intelectual 4
1.2.2. Calidad de servicio 22
1.3. Definición de términos 30
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES 32
2.1. Hipótesis general 32
2.2. Hipótesis especificas 32
2.3. Matriz de consistencia interna 33
2.4. Matriz de operacionalización de variables 34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 35
3.1. Tipo y nivel de investigación 35
3.1.1. Tipo de investigación 35
3.1.2. Nivel de investigación 35
3.2. Método y diseño de la investigación 35
3.2.1. Método de investigación 35
3.2.2. Diseño de investigación 36
3.3. Población y muestra 36
3.3.1. Población 36
3.3.2. Muestra 37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 37

3.4.1. Técnica 37
3.4.2. Instrumento 38
3.5. Procesamiento y análisis de datos 39
3.5.1. Estadística descriptiva 39
3.5.2. Estadística inferencial 39
CAPITULO IV: RESULTADOS 40
4.1. Análisis de la variable capital intelectual 40
4.1.1. Análisis de la dimensión capital humano 42
4.1.2. Análisis de la dimensión capital relacional 44
4.2. Análisis de la variable calidad de servicios públicos 46
4.3. Contrastación de hipótesis 48
4.3.1. Hipótesis general 48
4.3.2. Hipótesis especifica 01 49
4.3.3. Hipótesis especificas 02 50
CAPITULO V: DISCUSIÓN 52
CONCLUSIONES 55
RECOMENDACIONES 57
REFERENCIAS 58
ANEXOS 60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Página

1. Matriz de consistencia interna 33
2. Matriz de operacionalización… 34
3. Análisis de confiablidad del instrumento.....38
4. Valores alcanzados por cada dimensión dentro de la V1: Capital Intelectual 41
5. Valores alcanzados por la V1: Capital Intelectual… 41
6. Valores alcanzados por cada indicador para la dimensión capital humano 42
7. Valores alcanzados por la dimensión capital humano 43
8. Valores alcanzados por cada indicador para la dimensión capital relacional 44
9. Valores alcanzados por la dimensión capital relacional 45
10. Valores alcanzados por cada indicador para la dimensión satisfacción..... 47
11. Valores alcanzados por la V2: Calidad de servicios.....47
12. Correlación de variables: Hipótesis general 49
13. Correlación de variables: Hipótesis especifica 01 50
14. Correlación de variables: Hipótesis especifica 02 51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Página

1. Dimensiones del capital intelectual 5
2. Esquema de diseño de investigación..... 36

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo **Página**

1. Instrumento de medición…..... 61
2. Base de datos de la investigación…..... 63

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación existente entre el capital intelectual y la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa. El estudio es básico, de nivel descriptivo correlacional basado en un diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de datos, se utilizó una encuesta anónima dirigida a una muestra representativa de 138 ciudadanos mayores de 18 años que residen en la zona urbana del distrito. La encuesta constaba de 21 preguntas, evaluadas mediante una escala Likert de 0 a 5. Para analizar los datos y probar las hipótesis planteadas, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelaron una correlación significativa ($p < 0.05$) entre el capital intelectual y la calidad de los servicios públicos proporcionados por la municipalidad provincial de Leoncio Prado (MPLP), con un coeficiente de correlación positivo alto (rs = 0.889). En términos específicos, el capital humano mostró una relación significativa y muy fuerte con la calidad del servicio público, reflejada en un coeficiente de correlación positivo extremadamente alto (rs = 0.943). Asimismo, el capital relacional también presentó una relación significativa y positiva con la calidad del servicio público, aunque con un coeficiente de correlación positivo alto (rs = 0.757). Entre las dimensiones analizadas, el capital humano emergió como un factor particularmente influyente y robusto en la determinación de la calidad de los servicios públicos.

Palabras claves: capital intelectual, capital humano, capital relacional, calidad de servicio.

ABSTRAC

The general objective of the research was to determine the relationship that existed between the intellectual capital and quality of the public services in the Rupa Rupa district. The study was basic, at a descriptive correlational level, based on a non-experimental design, of a cross-sectional cut. For the data collection, an anonymous survey was used, directed towards a representative sample of 138 citizens that were over eighteen years of age who reside in the urban zone of the district. The survey was made up of twenty one questions, evaluated using a Likert scale from zero to five. In order to analyze the data and test the proposed hypothesis, Spearman's correlation coefficient was applied. The results revealed a significant correlation ($p < 0.05$) between the intellectual capital and the quality of the public services provided by the Leoncio Prado province municipality (MPLP – acronym in Spanish), with a high positive coefficient of correlation (rs = 0.889). In specific terms, for the human capital, a significant and very strong relationship was revealed with the quality of the public service, reflected in an extremely high positive coefficient of correlation (rs = 0.943). Likewise, for the relational capital there was also a significant and positive relationship that was presented with the quality of the public service, even though it was with a high positive coefficient of correlation (rs = 0.757). Among the dimensions that were analyzed, the human capital emerged as a particularly influential and robust factor in determining the quality of the public services.

Keywords: intellectual capital, human capital, relational capital, quality of service

INTRODUCCION

La evolución, transformación de los bienes y servicios que generan las organizaciones, está respaldado en la calidad de la formación de sus recursos humanos; estos a su vez se constituyen un factor fundamental para implementar y ejecutar los objetivos estratégicos en cualquier organización contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional. Desde hace muchas décadas diversos autores y estudiosos han afirmado que la formación de los recursos humanos no sólo ha mantenido el ritmo de desarrollo y crecimiento de las organizaciones en los últimos años; en ese sentido las personas son las que se constituyen en el pilar de la calidad del trabajo porque son las que la desarrollan, logran objetivos o tienen contacto con otras personas para vender, brindar un servicio entre otros. Cuando el personal carece de una orientación adecuada o no posee las capacidades requeridas, su desempeño difícilmente alcanzará las metas institucionales o sus propias aspiraciones profesionales. Por ello, es fundamental que los colaboradores no solo compartan los propósitos estratégicos de la organización como misión y visión, sino que también internalicen sus valores fundamentales. Este aspecto adquiere especial importancia en el ámbito público, donde la alineación entre principios éticos y acción colectiva determina la eficacia en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Estudios desarrollados por la consultora Price Waterhouse Coopers (PwC) indican que los mayores problemas que enfrentan las organizaciones con los colaboradores es la falta de compromiso y de conciencia laboral. La falta de compromiso y de conciencia laboral pueden asociarse al Desarrollo Organizacional de una organización, falta de liderazgo o una mala jefatura, un mal ambiente laboral son generalmente factores que influyen en el desempeño y en cuán comprometido puede estar un colaborador.

Dentro del ámbito público los nuevos retos que hoy se presentan, están relacionados a la capacidad de ofrecer soluciones a los diversos problemas que aquejan a nuestra sociedad y eso puede constituirse en el principal problema que hoy enfrentan las diversas organizaciones del estado; en ese sentido una de las cosas que caracteriza al empleado público se asocia al poco valor a las actividades funcionales que realiza; proporcionando al ciudadano un ejercicio de función poco mensurable por lo que corresponde al recurso humano comprometerse en dos aspectos: desarrollar un proceso de cambio fundamental apoyado por el estado o extinguirse.

Continuamente la problemática del recurso humano en la administración pública ha repercutido en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos, planteándose planes de capacitación que las entidades públicas incluyen como una medida de solución para la difícil y crítica situación de muchas entidades que ejecutan su presupuesto sin proveer servicios que alcancen un resultado o tengan un impacto positivo para el estado. El empleado público debe transformarse radicalmente, pasando de funciones administrativas tradicionales a un rol estratégico clave para generar ventajas competitivas en las instituciones estatales. Este cambio requiere un compromiso colectivo, trabajo coordinado y liderazgo eficaz que impulse la nueva orientación del servicio público. En este sentido, los cambios que hoy se requiere hacer en el proceso de modernización del estado debe estar sustentado en el apoyo directivo, una verdadera planificación y de un sistema efectivo de evaluación de desempeño del empleado público y en políticas relacionados a la meritocracia y a las competencias del nuevo servidor público al margen de las intromisiones políticas, comprometido en el desarrollo eficiente y efectivo de los procesos.

La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado siendo una entidad prestadora de servicios públicos no es ajena a la crítica y al cuestionamiento del comportamiento, actitudes, compromisos y empatía de sus servidores en la prestación de los servicios locales; sobre todo si dentro de la gestión pública el recurso humano se constituye en uno de los pilares y fundamentos para la calidad de los servicios que se prestan a la sociedad lo que puede constituirse en la mala gestión por del área de recursos humanos donde se carece de criterios para seleccionar y asignar responsabilidades dentro del gobierno local; ante estas circunstancias y situaciones que permiten calificar el servicio público cabe formularnos las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el perfil profesional que debe tener un servidor público para cumplir su rol dentro del gobierno local? ¿Desarrolla el gobierno local procesos técnicos eficientes para la evaluación, selección y contratación de recursos humanos para la prestación de los servicios públicos? ¿Existe dentro del gobierno local el capital humano y relacional para propiciar servicios públicos de calidad?

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Jordao (2020) la investigación Capital intelectual y rentabilidad en empresas brasileñas; tiene como objetivo analizar la influencia del capital intelectual (CI) en la rentabilidad de las empresas brasileñas. En este contexto, con base en teorías financieras y contables, se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y aplicado sobre empresas que cotizan en la BM&FBovespa, con base en datos secundarios, en un enfoque multisectorial, durante el período de 2005 a 2014, utilizando pruebas empíricas a través de estadística descriptiva y multivariada. Además de la propuesta de medición de los efectos del CI desarrollada y aplicada, la investigación innova al ampliar las teorías financieras y contables al demostrar la contribución del CI a los indicadores de desempeño financiero de las empresas brasileñas. Los resultados revelaron que (i) el CI influye positivamente en la rentabilidad de estas empresas; (ii) las empresas que cotizan en bolsa, listadas en la BM&FBovespa, más intensivas en IC, presentan mayor rentabilidad que otras, ya sea individualmente, globalmente o sectorialmente; y que (iii) la CI contribuye a aumentar la rentabilidad corporativa, sistemáticamente, a lo largo del tiempo.

Steinke (2020) basa su estudio en la premisa de que el capital intelectual (CI) y la divulgación de CI contribuyen al crecimiento empresarial desde la perspectiva de Penrose (2006). Así, el estudio tiene como objetivo evaluar la relación entre las inversiones en Capital Intelectual y su divulgación en el Crecimiento de las Empresas Brasileñas. La

metodología utilizada se caracteriza por ser descriptiva con carácter documental, predominando el enfoque cuantitativo y el análisis de datos a través de estadística descriptiva y análisis de datos de panel. Estudios previos y los propios resultados indicaron que es mejor analizar la influencia del Valor Agregado. Coeficiente Intelectual (VAIC), sobre el crecimiento de las empresas, considerando sus componentes por separado, ya que tienen influencias diferenciadas. Es posible concluir que VAHU tuvo el mejor resultado en el crecimiento de las empresas, según las métricas utilizadas, y la divulgación del capital intelectual puede mejorar los coeficientes de VAHU y VACE. A pesar de esto, observando el promedio de los índices de los componentes del VAIC, se nota una disminución en el tiempo del VAHU y VACE, indicando que, a pesar de tener un resultado positivo en las empresas, han invertido menos en estos dos tipos de capital y pasaron a invertir más en STVA, que no presentó resultados positivos en ninguno de los modelos de esta investigación.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Bravo (2022) estudió la relación del capital intelectual con el desempeño organizacional y competitividad empresarial, tomando como caso de estudio un astillero peruano con 75 años de operación y una plantilla laboral que supera los 1,500 empleados. Mediante un enfoque cuantitativo y correlacional aplicado a una muestra de 92 participantes mediante encuestas Likert de una puntuación de 1 a 5. La investigación demostró vínculos significativos no solo entre el capital intelectual global y el desempeño institucional, sino también entre los distintos componentes del capital intelectual y los resultados organizacionales. Como hallazgo clave, se destaca la necesidad de que la empresa incorpore en su planificación estratégica un modelo de gestión enfocada al desarrollo y fortalecimiento

de los activos intangibles, el cual es un factor determinante para sostener su ventaja competitiva y alcanzar niveles óptimos de productividad.

Macarlupu (2021) tuvo como objetivo analizar la influencia del capital intelectual en la calidad de servicios de una municipalidad distrital, empleando un diseño explicativo preexperimental con medición post-intervención. Para ello, se aplicaron cuestionarios Likert a 63 servidores públicos y 173 usuarios, cuyos datos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial (prueba H de Kruskal-Wallis). Los resultados indicaron que, por un lado, los funcionarios percibieron un nivel medio de desarrollo del capital intelectual general (63%), con componentes específicos como capital humano (75%), estructural (63%) y relacional (73%), sin mostrar diferencias significativas en sus medianas (H=1,318; Sig=0,47 > α = 0.05). Por otro lado, los usuarios evaluaron la calidad del servicio como media (91%), con percepciones variables en elementos tangibles (88%), fiabilidad (82%), capacidad de respuesta (82%), seguridad (93%) y empatía (83%), donde sí se encontraron diferencias significativas (H=29,544; Sig=0,000 < α = 0.05). En consecuencia, aunque el capital intelectual presentó un desarrollo moderado, esto no impidió que la mayoría de usuarios percibiera una calidad de servicio igualmente media, lo que sugiere que otros factores complementarios podrían estar influyendo en dicha valoración.

Jiménez (2018) determinó la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en una municipalidad provincial. El estudio, de tipo básico con nivel correlacional, empleó un diseño no experimental transversal bajo el enfoque cuantitativo. La muestra incluyó 262 usuarios seleccionados probabilísticamente de una población de 820 que utilizaron servicios municipales en noviembre. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios con escala Likert (nunca a siempre) de 22 ítems cada uno, validados por expertos y con

confiabilidad de α=0.85 mediante Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron correlación baja pero significativa (r=0.296, p<0.0). A partir de estos resultados se concluyó que, aunque existe relación directa baja entre gestión administrativa y calidad de servicio, esta asociación resulta sustancialmente provechoso en el contexto municipal estudiado. Como recomendación, se debe profundizar el estudio de otros factores que afectan la percepción de calidad.

Flores Gamarra (2019) desarrolló una investigación cuantitativa de tipo básico y nivel descriptivo para evaluar la calidad del servicio de atención al cliente de SEDAPAL S.A. según la percepción de usuarios en Lima Norte durante 2018. El estudio analizó una muestra de 500 usuarios del servicio de agua potable, utilizando dos cuestionarios con escala Likert de preguntas cerradas que fueron validados mediante una prueba piloto con 24 participantes, aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach para verificar su confiabilidad. Los datos recolectados mediante encuestas fueron procesados con el software SPSS, revelando que ningún usuario percibió una calidad de servicio óptima, mientras que el 48.8% la calificó como regular y el 51.2% como deficiente, lo que evidencia problemas significativos en la atención al cliente de esta entidad prestadora de servicios públicos.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Capital intelectual

Desde finales del siglo XX, diversos autores han aportado definiciones fundamentales sobre el capital intelectual. Edvinsson y Sullivan (1999, 2001a) lo conceptualizan como el conjunto de conocimientos con potencial para generar valor futuro, incluyendo elementos como ideas, innovaciones tecnológicas, diseños y procesos. En esta misma línea, Robinson

y Kleiner (1996) amplían esta noción, señalando que abarca no solo el conocimiento individual, sino también sistemas de información, propiedad intelectual y estructuras organizativas, todos ellos capaces de generar riqueza cuando son adecuadamente gestionados.

Posteriormente, Malhotra (2000) introduce una perspectiva innovadora al definirlo como un activo intangible medible, diferenciándose de la concepción tradicional del conocimiento como mero saber. Este enfoque resalta su naturaleza como recurso estratégico cuantificable.

En años más recientes, el ICEA (2022) ha sintetizado estas visiones, destacando tres dimensiones clave: el capital humano (habilidades y experiencia), el estructural (sistemas y procesos) y el relacional (redes y conexiones). Estas componentes, en su interacción, constituyen la base para construir ventajas competitivas sostenibles en las organizaciones.

Figura 1
Dimensiones del capital intelectual

Fuente: ICEA

1.2.1.1. Dimensiones del capital intelectual

Capital humano: El capital humano representa el conjunto de capacidades individuales que aportan valor a la organización, incluyendo el conocimiento tácito, habilidades técnicas, creatividad, competencias profesionales y experiencia acumulada por los colaboradores. Su particularidad radica en su naturaleza no transferible -las organizaciones pueden adquirir servicios temporales de estos talentos, mas no su propiedad permanente.

Capital estructural: En contraparte, el capital estructural (Viedma, 2003) comprende el conocimiento institucionalizado en la empresa, que trasciende a las personas. Abarca desde sistemas documentados, metodologías de trabajo y plataformas tecnológicas hasta la cultura organizacional, modelos de gestión y capacidades de investigación. Este componente transforma el conocimiento individual en activos corporativos perdurables.

Capital relacional: Finalmente, el capital relacional (Robinson, 1996) constituye la red estratégica de vínculos externos, englobando relaciones con clientes (incluyendo el valor de marca), alianzas comerciales, conexiones financieras y acuerdos con proveedores. Este activo intangible se manifiesta en la capacidad de la organización para generar confianza, lealtad y posicionamiento en sus distintos grupos de interés.

1.2.1.2. Modelos de estructuras de capital intelectual

La estructura del capital intelectual ha sido conceptualizada por Bueno (2000) mediante un modelo tridimensional que coincide con los planteamientos de Bontis (2000). Este marco teórico organiza los activos intangibles en tres categorías interdependientes: (1) el capital

humano, que comprende las competencias y conocimientos del personal; (2) el capital estructural, referido a los sistemas y procesos organizacionales; y (3) el capital relacional, que abarca las redes y conexiones externas de la empresa. Esta tipología se ha consolidado como referencia fundamental en la gestión estratégica de intangibles.

Capital Humano.

El capital humano representa el conjunto de competencias, habilidades cognitivas y actitudinales que poseen los miembros de una organización. Según Díaz (2001), este concepto engloba tanto el conocimiento formal (explícito) como el experiencial (tácito) de los individuos, siendo la capacidad de aprendizaje continuo el fundamento para el desarrollo de otros tipos de capital intelectual. Bueno (2001) destaca que este conocimiento individual, cuando se articula adecuadamente, se convierte en un activo estratégico para las instituciones.

Investigaciones como las de Inche y Chung (2004) revelan el papel protagónico de las universidades en la formación de este capital, particularmente a través de procesos académicos que fomentan la creatividad, el pensamiento crítico y la innovación tecnocientífica, liderados por docentes-investigadores. Este acervo cognitivo se construye mediante diversos mecanismos de socialización profesional, formación especializada y transferencia de saberes.

Un caso paradigmático lo constituye la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, donde el capital humano se materializa en su cuerpo docente-investigador, que incluye desde directores de centros de investigación hasta jóvenes investigadores y asesores científicos adscritos a la Dirección de Investigaciones (DIN). Estos actores académicos

representan la base del ecosistema de generación y transferencia de conocimiento institucional.

Capital Estructural.

El capital estructural representa el conocimiento institucionalizado que permanece en la organización independientemente de la rotación de personal. Este activo intangible, aunque originado por el capital humano, adquiere autonomía al ser codificado en sistemas, procesos y cultura organizacional. Como señalan Inche y Chung (2004), comprende el conocimiento sistematizado a través de infraestructuras tecnológicas que potencian el valor del talento humano.

Díaz (2001) conceptualiza este capital como el saber acumulativo que se internaliza progresivamente en la organización, convirtiéndose en patrimonio exclusivo de la misma. En esta misma línea, Bueno (2001) lo define como "el conocimiento organizacional que, siendo poseído por personas y equipos, es formalizado mediante procesos de codificación y rutinas institucionales" (p. 18).

En el contexto universitario, como lo demuestra el caso de la UPTC, este capital se materializa en recursos documentales (bases de datos, archivos), sistemas de gestión, desarrollos tecnológicos, propiedad intelectual (patentes), así como en los valores y prácticas compartidas por sus centros de investigación, facultades y laboratorios. Estos elementos constituyen la columna vertebral del conocimiento institucional, garantizando su preservación y transferencia generacional.

Capital Relacional.

El capital relacional constituye el conjunto de vínculos estratégicos que una organización desarrolla con sus distintos grupos de interés. Fundamentalmente, comprende las relaciones con clientes, proveedores, entidades estatales y la sociedad en general, las cuales se fortalecen mediante prácticas responsables en los ámbitos político, social, económico y ambiental. A través de estas interacciones, las instituciones no solo construyen reputación, sino que generan un valor de marca significativo que facilita la captación de nuevos mercados y oportunidades de negocio.

Desde una perspectiva analítica, este capital tiene en cuenta el capital comercial que se centra en la gestión de relaciones con clientes y proveedores, donde los niveles de satisfacción y fidelización funcionan como indicadores clave. Por otro lado, el capital de comunicación engloba las estrategias de difusión institucional, incluyendo plataformas digitales como sitios web corporativos y extranets, así como campañas de marketing especializadas.

En el ámbito académico, este concepto adquiere particular relevancia. Un claro ejemplo lo ofrece la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, donde el capital relacional se manifiesta a través de tres ejes principales: la integración en redes de cooperación científica, la membresía en comunidades académicas especializadas y la participación activa en eventos investigativos nacionales e internacionales. Estas conexiones no solo amplían el impacto institucional, sino que generan valiosas oportunidades para el intercambio de conocimiento y el desarrollo de proyectos colaborativos.

Finalmente, cabe destacar que el capital relacional opera como un activo dinámico que, cuando es gestionado estratégicamente, permite a las organizaciones posicionarse favorablemente en sus respectivos sectores, al tiempo que fortalece su capacidad para establecer alianzas beneficiosas y acceder a nuevos espacios de desarrollo.

1.2.1.3. Indicadores del capital intelectual en la administración publica

Bossi (2001) propone un marco conceptual específico para gestionar el capital intelectual en organizaciones públicas, destacando su particular naturaleza intangible. A diferencia del sector privado, donde predominan métricas financieras tradicionales, el sector público requiere un enfoque adaptado que considere cuatro dimensiones estratégicas: (1) organización interna, (2) relaciones externas, (3) capital humano y (4) compromiso socioambiental. Estas categorías engloban doce conceptos intangibles fundamentales, cada uno medible mediante indicadores específicos que las instituciones deben seleccionar según sus particularidades operativas.

El contexto público presenta ventajas comparativas para implementar este modelo. Por un lado, la ausencia de presiones mercantiles permite centrarse en la creación de valor a largo plazo sin la urgencia de cuantificar intangibles con fines transaccionales. Por otro lado, la naturaleza esencialmente intangible de los servicios públicos -donde predominan elementos como conocimiento, confianza ciudadana y capital social- hace especialmente relevante este enfoque. Sin embargo, la rigidez burocrática y la falta de incentivos competitivos pueden limitar su adopción efectiva.

La implementación responsable de este modelo exige mecanismos de transparencia que eviten el uso discrecional de los intangibles. La experiencia del sector tecnológico durante la

burbuja puntocom demostró cómo la sobrevaloración de activos intangibles (marcas, talento humano) puede enmascarar gestiones ineficientes. Aunque las entidades públicas no enfrentan riesgo de quiebra, resulta crucial establecer controles que prevengan justificaciones infundadas de gasto excesivo basadas en argumentos intangibles. La propuesta final integra un sistema balanceado que combina indicadores cualitativos y cuantitativos, permitiendo a cada organización pública medir y comunicar el valor real de sus activos intelectuales sin comprometer la rendición de cuentas.

Organización interna

a) Innovación

La innovación constituye un valioso activo intangible que las organizaciones deben gestionar de manera estratégica. En el ámbito empresarial, autores como Rivette y Kline (2000) destacan cómo la adecuada gestión de la propiedad intelectual y las patentes puede generar importantes ventajas competitivas y fuentes de ingresos. Complementariamente, Lev (1999) analiza la relación directa entre inversión en I+D y valoración de mercado. Para el sector público, esta capacidad innovadora presenta particularidades relevantes: mientras algunas entidades cuentan con departamentos especializados en investigación -e incluso constituye su función principal-, otras carecen completamente de esta estructura. Los sistemas contables tradicionales intentan capturar este intangible mediante partidas como gastos en I+D o registro de patentes, aunque con limitaciones evidentes para reflejar el verdadero potencial innovador. Por ello, dentro del marco del capital intelectual, resulta fundamental complementar estos datos cuantitativos con memorias descriptivas que incluyan

indicadores cualitativos como proyectos de investigación activos, reconocimientos obtenidos o impacto concreto de las innovaciones en el logro de objetivos institucionales.

b) Know How.

El know-how organizacional representa otro activo intangible crítico, conformado por el conocimiento acumulado, los métodos de trabajo y los procedimientos particulares de cada entidad. En el sector privado, este componente se valora como parte del fondo de comercio durante procesos de fusión o adquisición. Aunque las entidades públicas no están sujetas a este tipo de operaciones, las técnicas de valoración desarrolladas en el ámbito contable pueden adaptarse para documentar adecuadamente este activo. La naturaleza esencialmente cualitativa del know-how exige mecanismos de registro específicos que capturen aspectos como los nuevos retos institucionales asumidos (por ejemplo, la organización de eventos internacionales), las competencias adquiridas mediante la experiencia práctica o los procesos internos que se han optimizado. Estos elementos, aunque de difícil cuantificación monetaria, constituyen componentes esenciales del valor organizacional que deben sistematizarse mediante informes especializados que complementen la información financiera tradicional.

c) Capital estructural organizativo.

La eficiencia del organigrama institucional y su capacidad para facilitar los flujos internos de información y conocimiento representan un activo intangible de gran valor para cualquier organización. En el sector público, este potencial se ve frecuentemente limitado por la inherente rigidez de las estructuras administrativas. Los investigadores Neilson, Pasternack y Viscio (2000) han desarrollado un modelo organizacional para la era digital que contempla siete dimensiones clave: arquitectura estructural, estilo de liderazgo, gestión del

talento y cultura, nivel de cohesión interna, administración del conocimiento, estrategias de alianzas y distribución del poder. Este marco conceptual, aunque diseñado para el sector privado, ofrece valiosas perspectivas que podrían adaptarse a entidades públicas en proceso de transformación digital, particularmente aquellas involucradas en comercio electrónico gubernamental (A2B/C/A).

Entre los componentes intangibles más relevantes del capital estructural organizativo destacan: el tipo de modelo organizacional implementado, el grado de descentralización en la toma de decisiones, los niveles de burocracia interna y la capacidad para el trabajo colaborativo. Estos elementos rara vez se reflejan en los estados financieros convencionales, excepto mediante partidas genéricas como los gastos del departamento de organización y métodos. Su evaluación requiere principalmente de auditorías internas, especialmente las enfocadas en procesos y sistemas informáticos.

Como bien señalaba Argenti (1976), es posible desarrollar sistemas de puntuación para evaluar cualitativamente las estructuras organizacionales. Algunos indicadores concretos para medir este capital incluirían: el porcentaje de tareas administrativas automatizadas, la cantidad de documentos que han migrado del formato físico al digital, el número de pasos requeridos para completar procesos clave, la proporción de personal con funciones de atención al público versus oficina, la relación numérica entre mandos medios y directivos superiores, el porcentaje de empleados considerados insustituibles, la cantidad de teletrabajadores, el uso de herramientas digitales colaborativas, y el grado de penetración y utilización de la Intranet institucional.

d) Cultura corporativa.

La cultura organizacional constituye el sistema de valores, creencias y principios compartidos que orientan el comportamiento de los miembros de una institución. En el ámbito público, Goddard (2000) ha categorizado cuatro tipos principales de cultura: la burocrática (orientada a normas y procedimientos), la estratégica (focalizada en objetivos institucionales), la social (centrada en las relaciones humanas) y la orientada a tareas (que prioriza la ejecución concreta). Esta tipología permite contrastar diversas hipótesis sobre cómo los diferentes perfiles culturales impactan el desempeño de las organizaciones públicas.

Los elementos intangibles más significativos de la cultura corporativa incluyen: la adhesión a códigos de conducta y ética institucional, el nivel de cohesión entre equipos, el grado de compromiso con la organización y la vocación de servicio público. Para cuantificar estos aspectos, las organizaciones pueden implementar instrumentos como estudios sociológicos internos, cuestionarios de clima organizacional, pruebas de personalidad y evaluaciones de actitudes. Un indicador revelador consiste en analizar las preferencias durante procesos de selección: si se prioriza la compatibilidad con el grupo existente sobre el brillo individual de los candidatos.

Las fuentes externas también proporcionan valiosos indicadores culturales, como la frecuencia y calidad del contacto con los ciudadanos. Una vez recolectados estos datos, técnicas estadísticas multivariantes -análisis factorial, escalas multidimensionales o análisis cluster- permiten identificar con precisión el perfil cultural dominante en la organización y sus variaciones departamentales. Este diagnóstico resulta fundamental para alinear la cultura institucional con los objetivos estratégicos y los valores declarados de la entidad pública.

Relaciones externas

a) Imagen

La imagen pública constituye un activo intangible fundamental para las entidades gubernamentales, diferenciándose conceptualmente de las marcas comerciales del sector privado. Este intangible se manifiesta en la percepción colectiva que diversos grupos de interés -usuarios directos, ciudadanía general, organismos superiores y entidades internacionales- desarrollan sobre la institución y sus servicios. A diferencia del ámbito empresarial, donde las marcas tienen valoración económica directa en el mercado, la imagen institucional se evalúa principalmente por su contribución al logro de objetivos estratégicos y generación de oportunidades de desarrollo.

Para su adecuada gestión, resulta esencial implementar sistemas de medición que trasciendan los meros registros contables de gastos en publicidad o patrocinios. Los indicadores más relevantes incluyen estudios periódicos de reconocimiento institucional, índices de valoración ciudadana, análisis de presencia en medios de comunicación y evaluación del impacto de eventos organizados. Estas métricas cualitativas, obtenidas mediante barómetros de opinión y herramientas de investigación social, permiten una valoración más precisa de la eficacia real de las estrategias de imagen institucional.

b) Calidad del servicio.

La excelencia en la prestación de servicios representa un intangible crítico que combina componentes objetivos y subjetivos. El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991), identifica diez dimensiones fundamentales para evaluar la calidad

del servicio: infraestructura física, confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional, cortesía en el trato, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación efectiva y comprensión de necesidades específicas. Estas dimensiones han sido adaptadas por organismos como AECA (1997) para su aplicación en el sector público.

La medición de la calidad requiere un sistema dual de indicadores. Por un lado, los parámetros objetivos incluyen certificaciones de calidad obtenidas, resultados de auditorías externas, tasas de adopción de servicios digitales e índices de fallos en la prestación. Por otro lado, los indicadores subjetivos contemplan la evolución de reclamaciones ciudadanas, niveles de satisfacción medidos mediante encuestas, evaluación de tiempos de respuesta y, cuando aplicable, comparativas con servicios equivalentes ofrecidos por el sector privado. Este enfoque integral permite una evaluación holística de la calidad del servicio.

c) Relaciones de la organización con otros agentes externos.

Las relaciones interinstitucionales constituyen activos intangibles de creciente importancia en la gestión pública contemporánea. Estas redes de colaboración, que incluyen vínculos con otras entidades públicas, organismos internacionales, agentes sociales y medios de comunicación, determinan en gran medida la capacidad de gestión, acceso a financiamiento y alcance político de las instituciones gubernamentales.

La evaluación de este capital relacional requiere indicadores específicamente diseñados para el sector público, entre los que destacan: capacidad para atraer usuarios de otras jurisdicciones, impacto mediático de eventos organizados, nivel de cobertura en prensa, número y calidad de acuerdos de cooperación interinstitucional, existencia de convenios de reciprocidad internacional y grado de participación en redes de servicios equivalentes. Estos

parámetros permiten valorar el alcance real de la influencia institucional más allá de los indicadores económicos tradicionales.

1.2.1.4. Capital humano

a) Aptitudes de los empleados públicos.

El capital humano constituye el pilar fundamental para el logro de los objetivos institucionales, donde las competencias profesionales, habilidades técnicas y actitudes proactivas del funcionariado representan activos intangibles de alto valor estratégico (Klase, 1996). En el contexto de la gestión pública moderna, resulta esencial contar con profesionales altamente capacitados, con formación específica para sus funciones y capacidad para innovar e influir positivamente en la organización. Sin embargo, la evaluación de estas aptitudes no debe limitarse a los criterios tradicionales como resultados de exámenes de ingreso o antigüedad en el servicio, sino que requiere indicadores más sofisticados que permitan medir: el grado de adecuación persona-puesto, el balance generacional en los equipos de trabajo, y la disponibilidad del personal para desempeñarse en diferentes contextos geográficos o funcionales. Estos parámetros ofrecen una visión más completa del capital intelectual disponible.

b) Aprendizaje permanente.

La formación permanente del recurso humano representa una inversión estratégica para las organizaciones públicas, siendo fundamental implementar sistemas de evaluación que trasciendan los indicadores tradicionales como presupuesto asignado a capacitación o horas de formación impartidas. Si bien estos datos cuantitativos son fácilmente medibles, presentan limitaciones para evaluar la calidad y aplicabilidad real del conocimiento adquirido. Por ello,

se recomienda complementarlos con métricas cualitativas como: el índice de satisfacción con los programas formativos, el porcentaje de formación aplicada directamente en las funciones laborales, la participación del personal en proyectos de mejora institucional, y el impacto concreto de la capacitación en el desempeño organizacional. Este enfoque integral permite transformar el aprendizaje en una verdadera ventaja competitiva institucional.

c) Condiciones laborales.

Las condiciones de trabajo en el sector público influyen directamente en la productividad y satisfacción del capital humano, requiriendo un sistema multidimensional de evaluación. En primer lugar, el clima organizacional puede medirse mediante indicadores como tasas de absentismo, rotación voluntaria de personal, participación en actividades extracurriculares y niveles de satisfacción laboral. En segundo término, la seguridad laboral se evalúa a través de estadísticas de accidentes de trabajo y horas productivas perdidas. Respecto a las oportunidades de desarrollo profesional, es fundamental analizar los tiempos promedio para promociones, la equidad en los sistemas de ascenso y la adecuación entre la planta de personal existente y las necesidades organizacionales. Finalmente, el sistema retributivo debe considerar no solo los aspectos salariales básicos, sino también componentes variables vinculados al desempeño, mediante indicadores como porcentaje de compensación variable, comparativas con el sector privado y mecanismos de reconocimiento al mérito profesional. Esta evaluación integral permite diseñar políticas de gestión humana más efectivas dentro del marco regulatorio del sector público.

1.2.1.5. Activos intangibles en el sector publico

Como señala Gonzales (2010), la gestión de los activos intangibles en el ámbito público presenta particularidades distintivas que requieren un enfoque adaptado a sus características específicas. A diferencia del sector privado, donde el capital intelectual se orienta principalmente a la generación de ventajas competitivas y rentabilidad económica, en las organizaciones públicas estos activos adquieren dimensiones particulares vinculadas al servicio ciudadano y al cumplimiento de objetivos sociales:

a) Menor estímulo a la adopción de nuevas técnicas de gestión.

El sector público tradicionalmente ha mostrado una mayor resistencia que el privado para implementar innovaciones en gestión organizacional. Esta brecha se explica fundamentalmente por las diferencias estructurales entre ambos sectores: mientras las empresas operan en entornos competitivos que las obligan a adoptar rápidamente mejores prácticas para garantizar su supervivencia, las entidades gubernamentales funcionan en contextos monopólicos que no generan los mismos incentivos para la innovación. Sin embargo, en la actual administración pública, donde la calidad del servicio al ciudadano se ha convertido en prioridad, resulta imprescindible reconsiderar el potencial aporte de las metodologías de capital intelectual para optimizar la gestión institucional.

b) Objetivos intangibles.

Los fines de las organizaciones gubernamentales presentan una marcada diferencia cualitativa respecto a los del sector privado. Mientras las empresas se orientan principalmente a la generación de rentabilidad y valor para los accionistas, las entidades públicas persiguen

objetivos sustancialmente más abstractos como garantizar la seguridad nacional, administrar justicia o promover el desarrollo cultural. Esta naturaleza intangible de sus metas explica la insuficiencia de los indicadores financieros tradicionales y justifica el desarrollo de herramientas alternativas de evaluación, como los indicadores de gestión propuestos por Torres (1991) o técnicas especializadas como el Análisis Envolvente de Datos, que permiten medir con mayor precisión el desempeño institucional en el logro de sus objetivos estratégicos.

c) La responsabilidad social y medioambiental.

A diferencia del sector privado, donde las prácticas de responsabilidad social y ambiental suelen considerarse principalmente como instrumentos de mejora de imagen o, en muchos casos, como meros gastos operativos, en el ámbito público estos compromisos deben constituir elementos centrales de la misión institucional. Las organizaciones gubernamentales tienen la obligación de integrar estos principios no como complementos accesorios, sino como componentes estructurales de su gestión, estableciendo sistemas de medición y reporte que demuestren su impacto real en la sociedad y el medio ambiente.

d) Los servicios son intangibles.

Aunque algunas entidades públicas producen bienes tangibles como infraestructura física, la gran mayoría de su producción corresponde a servicios esencialmente intangibles. Esta característica fundamental exige el desarrollo de metodologías específicas de evaluación de calidad, radicalmente diferentes a las aplicables a productos materiales. En este contexto, herramientas como encuestas de satisfacción ciudadana, medición de tiempos de respuesta y evaluación de accesibilidad se convierten en instrumentos indispensables para valorar

adecuadamente el desempeño institucional y la calidad de los servicios prestados a la población.

e) Los recursos son intangibles.

La composición de los recursos en las administraciones públicas presenta características distintivas respecto al sector privado. Mientras las empresas industriales priorizan activos tangibles como maquinaria y materias primas, y las financieras se centran en el capital, las entidades gubernamentales basan su operación principalmente en dos recursos intangibles fundamentales: el talento humano y el conocimiento institucional. Esta particular configuración de recursos convierte al sector público en un terreno especialmente fértil para la aplicación de modelos de capital intelectual, donde precisamente estos componentes intangibles constituyen los ejes centrales de cualquier marco de gestión moderna.

f) Menor margen de maniobra del gerente.

La administración gubernamental opera bajo un marco de mayor rigidez normativa y exigencia de transparencia que restringe significativamente el margen de acción de los gestores públicos. Esta realidad plantea importantes desafíos para implementar iniciativas de capital intelectual, particularmente en áreas como la gestión humana, donde los sistemas rígidos de selección y promoción frecuentemente impiden retener talento valioso que no cumple con requisitos formales. Estas constricciones institucionales generan un entorno poco propicio para el desarrollo pleno de estrategias innovadoras de gestión del conocimiento y capacidades organizacionales.

g) Menor urgencia por cuantificar.

La aproximación a la medición de activos intangibles presenta diferencias sustanciales entre sectores. En el ámbito privado, la necesidad de cuantificación monetaria surge de imperativos como transacciones comerciales o valoración de mercado, procesos complejos que muchas empresas prefieren evitar. Por el contrario, el sector público, al no estar sujeto a estas presiones económicas inmediatas, puede adoptar un enfoque más cualitativo y flexible en la evaluación de sus intangibles, lo que teóricamente facilitaría su implementación. Sin embargo, esta misma falta de urgencia cuantitativa puede convertirse en un obstáculo para el desarrollo sistemático de metodologías de medición.

h) Presentación externa

Las organizaciones públicas enfrentan el reto de comunicar efectivamente su gestión de intangibles a diversos grupos de interés. El marco del capital intelectual ofrece valiosas herramientas para reportar avances en áreas como desarrollo organizacional, gestión del talento, responsabilidad social y mejora de servicios. No obstante, como reveló el estudio de Arthur Andersen (1998), existe escepticismo sobre la inclusión de esta información en reportes financieros tradicionales. En el contexto público, resulta crucial establecer mecanismos regulatorios que aseguren que la presentación de estos activos intangibles no se utilice para justificar malas prácticas o inversiones cuestionables, manteniendo siempre el equilibrio entre transparencia informativa y responsabilidad fiscal.

1.2.2. Calidad de servicio

Thompson (2012) conceptualiza la calidad en servicios como el enfoque integral que orienta todos los recursos y esfuerzos organizacionales hacia la satisfacción del cliente. En

el contexto empresarial actual, marcado por una creciente competitividad, este concepto ha adquirido relevancia estratégica, aunque presenta múltiples interpretaciones que dificultan su delimitación precisa. La evolución del término ha estado intrínsecamente ligada al desarrollo de diversas metodologías de gestión de calidad, herramientas esenciales para optimizar recursos y mejorar continuamente los procesos organizacionales.

Un aspecto fundamental en esta conceptualización es la necesaria distinción, aunque estrechamente relacionada, entre calidad de servicio y satisfacción del consumidor. Ambos constructos, pese a su desarrollo teórico independiente, mantienen una relación simbiótica que debe ser considerada en cualquier análisis de gestión de servicios.

La noción de calidad ha adquirido diversas dimensiones interpretativas a lo largo del tiempo, pudiendo identificarse cuatro enfoques principales que coexisten en la actualidad:

a) Calidad como excelencia

Esta perspectiva plantea que las organizaciones de servicios deben aspirar a los más altos estándares de desempeño, buscando resultados óptimos en términos absolutos. Sin embargo, su aplicación práctica enfrenta el desafío de la subjetividad inherente al concepto de "excelencia", que requiere la definición de parámetros claros y objetivos para ser operacionalizado efectivamente. La falta de criterios universalmente aceptados sobre lo que constituye un servicio excelente dificulta su implementación sistemática en las organizaciones.

b) Calidad como cumplimiento de especificaciones

Esta perspectiva surgió como respuesta a la necesidad de estandarización en los procesos productivos, estableciendo parámetros medibles para garantizar consistencia en los resultados. Bajo este enfoque, la calidad se define como el grado de conformidad con normas técnicas predeterminadas, permitiendo evaluaciones objetivas y comparativas entre diferentes períodos. Sin embargo, presenta una limitación fundamental al centrarse exclusivamente en criterios internos de la organización, sin considerar la percepción directa de los usuarios sobre el producto o servicio final. Esta visión técnica, aunque valiosa para el control de procesos, resulta insuficiente para comprender completamente la experiencia del consumidor.

c) Calidad como valor

Este enfoque reconoce que no existe un estándar universal de calidad, sino que depende de variables como el precio, accesibilidad y características específicas de cada segmento de mercado. Las organizaciones deben equilibrar dos dimensiones clave: la eficiencia interna (gestión de costos y recursos) y la efectividad externa (satisfacción de expectativas del cliente). La principal complejidad radica en la naturaleza dinámica de estos factores, que evolucionan constantemente junto con las preferencias del consumidor y las condiciones del mercado. Identificar y priorizar qué atributos son valorados por cada tipo de cliente representa un desafío continuo para las empresas, requiriendo sistemas flexibles de medición y adaptación.

d) Calidad como satisfacción de expectativas de usuarios

Esta concepción centrada en el cliente define la calidad como la capacidad de un producto o servicio para cumplir con las expectativas subjetivas de los usuarios. A diferencia de los enfoques anteriores, incorpora elementos perceptivos y emocionales que van más allá de las especificaciones técnicas. Si bien esta perspectiva resulta valiosa para entender las necesidades reales del mercado, presenta dificultades metodológicas significativas: las expectativas varían entre individuos, cambian con el tiempo y, en muchos casos, los propios consumidores tienen dificultad para articularlas claramente, especialmente frente a productos o servicios de adquisición esporádica. Esta complejidad hace que su medición requiera herramientas sofisticadas de investigación de mercados y análisis cualitativo.

Las tres primeras perspectivas analizadas -calidad como excelencia, cumplimiento de especificaciones y valor relativo- comparten un enfoque predominantemente interno y cuantitativo. Estas aproximaciones se centran en establecer parámetros objetivos y estándares medibles que permitan a las organizaciones evaluar y controlar sus procesos de manera sistemática. Sin embargo, estas visiones presentan limitaciones al no incorporar adecuadamente la dimensión humana y subjetiva inherente a la prestación de servicios.

En la actualidad, se observa un claro giro hacia enfoques externalistas que priorizan la perspectiva del consumidor. Este cambio paradigmático reconoce la importancia fundamental de factores emocionales, percepciones subjetivas y expectativas dinámicas que no pueden ser encasilladas en rígidos criterios de calidad. La incorporación de estas variables cualitativas ha permitido desarrollar modelos más completos para entender y gestionar la calidad en servicios, especialmente relevante en el sector terciario.

Esta evolución conceptual ha abierto nuevas líneas de investigación psicosocial en el estudio de la calidad, incorporando elementos como las interacciones personales, habilidades comunicacionales y procesos cognitivos que influyen en la percepción del servicio. El reconocimiento de estos factores humanos ha enriquecido significativamente la comprensión de la calidad, permitiendo aproximaciones más holísticas y cercanas a la experiencia real del usuario.

1.2.2.1. Componentes de la calidad de servicio

Para implementar con éxito un sistema de mejora continua de calidad, es esencial comprender los diversos factores que los clientes consideran al evaluar un servicio. Shaw (1997) identifica seis dimensiones clave que conforman la percepción de calidad:

a) Confiabilidad del servicio

Este componente se refiere a la capacidad de la organización para proporcionar el servicio de manera precisa, consistente y sin errores desde el primer contacto. Representa el aspecto fundamental de la calidad, donde la ejecución correcta inicial genera confianza en los usuarios.

b) Facilidad de acceso

Las empresas de servicios deben garantizar canales de comunicación fluidos y procesos simplificados que permitan a los clientes establecer contacto sin dificultades. La accesibilidad incluye tanto la disponibilidad de múltiples puntos de contacto como la rapidez en la atención inicial.

c) Capacidad de respuesta

Este elemento evalúa la disposición y agilidad del personal para atender las necesidades del cliente. En la era actual, los usuarios demandan soluciones inmediatas y muestran poca tolerancia a tiempos de espera prolongados o procesos burocráticos innecesarios.

d) Percepción de seguridad

Los clientes necesitan sentirse protegidos y confiados al utilizar un servicio. Esto implica garantizar que las transacciones carezcan de riesgos, que la información personal esté segura y que no existan dudas sobre la integridad del servicio prestado.

e) Empatía en la atención

Este componente cualitativo se refiere a la capacidad del personal para comprender las necesidades específicas de cada cliente, mostrando sensibilidad hacia sus circunstancias particulares y valorando adecuadamente su tiempo y requerimientos individuales.

f) Elementos tangibles

Aunque se trate de servicios intangibles, los aspectos físicos como instalaciones, equipos y presentación del personal influyen significativamente en la percepción de calidad. Estos elementos deben mantenerse en óptimas condiciones, dentro de las posibilidades de cada organización, ya que transmiten profesionalismo y atención al detalle.

1.2.2.2. Calidad y servicio

Vargas (2011) destaca que cuando una institución prioriza el servicio como eje central de su operación, logra alinear todos sus esfuerzos hacia el cumplimiento efectivo de su misión institucional. Este enfoque estratégico permite optimizar el uso del tiempo y los recursos, eliminando actividades superfluas y concentrando las energías organizacionales en lo verdaderamente esencial para cumplir su propósito fundamental.

Moyado (2013) analiza cómo la implementación de sistemas de calidad en el sector público representa un hito en la modernización de la gestión gubernamental. Este proceso requiere profundas reformas estructurales que permitan reorientar los esfuerzos institucionales hacia la atención efectiva de las demandas ciudadanas. La mejora continua en la prestación de servicios públicos no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que fortalece significativamente la legitimidad de las instituciones ante la sociedad.

Malvicino (2019) enfatiza que la administración de servicios públicos de calidad exige la adaptación de herramientas gerenciales específicas. Este enfoque requiere una planificación meticulosa que anticipe resultados esperados y, simultáneamente, desarrolle capacidades organizacionales para responder ágilmente a situaciones imprevistas. La gestión de calidad, cuando está bien implementada, se convierte en el pilar fundamental que justifica la existencia misma de la organización y su capacidad para cumplir con sus compromisos ante los ciudadanos.

1.2.2.3. La gestión publica

Uballe (2000) conceptualiza la nueva gestión pública como un sistema integral que combina estrategias innovadoras, procesos optimizados y recursos especializados para incrementar el desempeño institucional. Este modelo se sustenta en tres pilares fundamentales: la implementación de tecnologías avanzadas, la transformación cultural organizacional y la aplicación de metodologías heurísticas. Como mecanismo de modernización, proporciona herramientas específicas para resolver conflictos, sistematizar la toma de decisiones, coordinar acciones estratégicas y evaluar resultados, todo ello considerando las crecientes demandas y complejidades de la sociedad contemporánea.

El paradigma de la nueva gestión pública enfoca sus esfuerzos en optimizar la función estatal mediante la racionalización de costos, el uso estratégico de recursos, la reestructuración organizacional y la mejora continua de procesos. Esta aproximación se alinea directamente con los objetivos de profesionalización del servicio público, particularmente en lo que respecta a la elevación de los estándares de calidad. La experiencia demuestra que solo mediante instituciones sólidas, que operen con eficiencia y continuidad, los gobiernos pueden garantizar soluciones efectivas a los complejos problemas políticos, sociales y económicos de la población.

La construcción de capacidades institucionales representa el cimiento para una gestión pública efectiva. Este proceso implica la formación especializada de funcionarios y el desarrollo de competencias gerenciales que permitan diseñar e implementar políticas públicas con mayor precisión. La profesionalización del servicio público no solo contribuye al logro de objetivos gubernamentales, sino que fortalece la estabilidad política al mejorar

sustancialmente los resultados sociales obtenidos. En este sentido, el desarrollo institucional se convierte en garantía para la consecución de metas colectivas y el fortalecimiento del contrato social entre el Estado y los ciudadanos.

1.3. Definición de términos

a) Calidad de servicio público

El SGP (2019) la conceptualiza como el grado en que los bienes y servicios estatales logran cumplir con las necesidades y aspiraciones de la ciudadanía. Representa la efectividad de la gestión gubernamental desde la perspectiva del beneficiario.

b) Capital intelectual

Según Osinski (2017), comprende los activos intangibles generados a partir del conocimiento, habilidades y capacidades del talento humano organizacional. Representa el valor no material derivado del potencial intelectual de los colaboradores.

c) Capital humano

Bueno (2000) lo define como el conjunto integrado de competencias profesionales, capacidad innovadora, motivación y compromiso que poseen los miembros de una organización. Constituye la base del conocimiento individual aplicable al logro de objetivos institucionales.

d) Calidad

La norma ISO 9004-2 la conceptualiza como la aptitud de un producto o servicio para cumplir con los requerimientos y expectativas de los usuarios. Implica la adecuación entre las características ofrecidas y las necesidades del cliente.

e) Capital relacional

Bueno (2000) lo describe como el valor estratégico derivado de las conexiones que una organización establece con sus grupos de interés, incluyendo relaciones políticas, sociales, económicas y ambientales que fortalecen su posicionamiento institucional.

f) Satisfacción

Lovelock y Wirt (2009) la entienden como la evaluación emocional resultante de la comparación entre las expectativas previas y la percepción real del desempeño de un producto o servicio durante su consumo.

g) Servicio

Thompson (2012) lo define como la atención a expectativas de usuarios, considerando componentes subjetivos en la valoración que realizan los receptores. Implica procesos de interacción y percepción complejos.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis general

Ha. El capital intelectual se encuentra relacionado con la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa.

Ho. El capital intelectual no se encuentra relacionado con la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa.

2.2. Hipótesis especificas

H1: El capital humano se encuentra relacionado en forma directa y positiva con la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa.

H2: El capital relacional se encuentra relacionado en forma directa y positiva con la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa.

2.3. Matriz de consistencia interna

Tabla 1

Matriz de consistencia interna del plan de investigación: "el capital intelectual y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema general ¿Cuál será la relación que existe entre el capital intelectual y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa?	**Objetivo general** Determinar la relación entre el capital intelectual y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Rupa Rupa.	**Hipótesis general** El capital intelectual se encuentra relacionada en forma directa y positiva con la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa.	**Variable 1** Capital intelectual	**Tipo de estudio:** Básica **Nivel de investigación:** Descriptivo correlacional **Diseño de investigación:** No experimental de corte transversal.
Problemas específicos **P1**: ¿Cuál será la relación que existe entre el capital humano y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa? **P2**: ¿Cuál será la relación que existe entre el capital relacional y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa?	**Objetivos específicos** **O1**: Determinar la relación entre el capital Humano y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa. **O2**: Determinar la relación entre el capital relacional y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa.	**Hipótesis especificas** **H1:** El capital humano se encuentra relacionada en forma directa y positiva con la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa. .**H2:** El capital relacional se encuentra relacionada en forma directa y positiva la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa.	**Variable 2** Calidad de servicios públicos	**Población:** Conformada por 35,837 ciudadanos mayores de 18 años residentes dentro de la zona urbana del distrito de Rupa Rupa. **Muestra:** Se determino la muestra de 138 ciudadanos, en base a un muestreo probabilístico tomando la formula estadística aplicada para universos finitos. **Técnica de recolección de datos:** Encuesta **Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario con escala de tipo Likert

Nota. Criterio de la investigadora.

2.4. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables del plan de investigación: "el capital intelectual y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa"

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
Variable 1 Capital Intelectual	**Conceptual** Material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor, la riqueza es producto del conocimiento. Steward (1998) **Operacional** Su aplicación y desarrollo permitirá lograr el valor público en los servicios ciudadanos.	Capital humano	• Aptitud • Aprendizaje • Condición laboral	Cuestionario de medición con escala de Likert	1,2, 3 4
		Capital relacional	• Imagen • Calidad de servicio • Relaciones externas		5,6,7 8,9,10 11,12
Variable 2 Calidad de servicios públicos	**Conceptual** Orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes. Thompson (2012) **Operacional** Valor percibido por los ciudadanos que acceden al servicio publico	Satisfacción	• Confiabilidad • Accesibilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Tangibilidad	Cuestionario de medición con escala de Likert	13,14 15,16 17 18 19,20 21

Nota. Criterio de la investigadora.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación desarrollada es de tipo básica y se trata de arribar a conclusiones que contribuyan a la generación de nuevos conocimientos, es finalidad de la investigación conocer el comportamiento de las variables en estudio (capital intelectual y calidad de servicios) en un momento determinado sin llegar a manipular algunas de las variables y llegar arribar a conclusiones en referencia al problema en estudio.

3.1.2. Nivel de investigación

La investigación se desarrolló a un nivel descriptivo y correlacional; la investigación es descriptiva porque caracteriza los hechos estableciendo su estructura o comportamiento, y es correlacional porque el estudio tiene el propósito de conocer la relación que existe entre las dos variables (capital intelectual y calidad de servicios) dentro de una misma población de estudio; Sánchez y Reyes (2006)

3.2. Método y diseño de la investigación

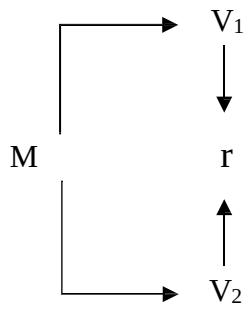
3.2.1. Método de investigación

Para la presente investigación se usó el método deductivo, debido a que comprende el estudio de una muestra representativa de un universo de población conformado por ciudadanos que acceden al servicio en el gobierno local del cual se desprende las variables en estudio.

3.2.2. Diseño de investigación

Dado a que el diseño de la investigación es no experimental, y al no existir manipulación de algunas de las variables, los datos han sido evaluados en su estado natural, y en un solo tiempo (de corte transversal) proponiendo el diseño que se explica en el esquema a continuación:

Figura 02
Esquema de diseño de investigación



Donde:

M: Muestra seleccionada para la investigación
V_1: Capital intelectual
V_2: Calidad de servicios públicos
r : relación entre V_1 y V_2

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población en estudio estuvo conformada por ciudadanos mayores de 18 años residentes dentro de la zona urbana del distrito de Rupa Rupa y que asciende a 35, 837 habitantes, información que son tomados según el INEI; censo (2017)

3.3.2. Muestra

La determinación de la muestra del total de la población a encuestar, se realizó en base a un muestreo probabilístico tomando para ello la fórmula estadística aplicada para universos finitos, determinándose la muestra según se explica a continuación:

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

Donde:

Nivel de confianza (Z)	= 1.96
Probabilidad de éxito (p)	= 0.90
Probabilidad de fracaso (q)	= 0.10
Margen de error (e)	= 0.05
Población (N)	= 35,837 habitantes

$$n = \frac{1.96^2 x 0.90 x 0.10 x 35{,}837}{[0.05^2 x(35{,}837 - 1)] + 1{,}96 x 0.90 x 0.10}$$

n= 138 ciudadanos

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se empleó en el estudio es la encuesta, dirigida a ciudadanos mayores de 18 años de diversos estratos sociales que representan a las familias residentes en el distrito de Rupa Rupa – Tingo María.

3.4.2. Instrumento

Se utilizó un cuestionario para la recopilación de la información, conformada por 21 preguntas con respuestas de escala de Likert entre 1 – 5 para respuestas de tipo ordinal; el cuestionario se estructuró de acuerdo con los objetivos de la investigación y comprende 12 ítems para la variable capital intelectual y 09 ítems para la variable calidad de servicio; contribuyendo a los objetivos de la investigación.

Asimismo, la confiabilidad del instrumento fue puesto a prueba mediante el estadístico del Alfa de Cronbach, a través de una prueba piloto de 20 encuestados, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,945, el cual indica que por ser > a 9 el instrumento es completamente valido para la investigación (ver tabla 3)

Tabla 3
Análisis de confiablidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	17

3.5. Procesamiento y análisis de datos

3.5.1. Estadística descriptiva

Para la obtención de los resultados, la información se procesó a través del programa Excel, permitiéndonos extraer las tablas correspondientes a cada uno de los indicadores planteados para cada una de las variables en estudio, asimismo, para dar respuesta al objetivo general, los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS v.27, obteniendo a partir de ello la confiabilidad del instrumento.

3.5.2. Estadística inferencial

Se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach para determinar la consistencia y confiabilidad del instrumento que me permitió recolectar la información primaria; las pruebas de hipótesis se efectuaron con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman (utilizado para datos no paramétricos) para la prueba de hipótesis y para determinar la relación entre las variables capital intelectual y calidad de servicios públicos.

CAPITULO IV
RESULTADOS

4.1. Análisis de la variable capital intelectual

El capital intelectual hoy en día se constituye en uno de los activos intangibles más preciados para la generación de beneficios sociales y económicos sean estas en entidades públicas y privadas; constituido por tres dimensiones: Capital humano (CH), Capital relacional (CR) y capital estructural (CE); la presente investigación hace una evaluación a dos dimensiones (capital humano y capital relacional); el análisis de estas dos dimensiones se fundamenta en la necesidad de evaluar al recurso intangible (conocimiento) como generador de servicios públicos eficientes y el capital relacional como la entidad se relaciona con su entorno específicamente el reconocimiento ciudadano.

La evaluación de la variable V1= Capital intelectual se enfocó en el análisis de cada dimensión con sus respectivos indicadores; los resultados obtenidos con respecto a la percepción ciudadana del capital humano en la MPLP indican que el 36% es alto y el 6% muy alto; el 33% se encuentra en un nivel regular, el 20% se encuentra en un nivel bajo y el 5% en un nivel muy bajo; en el análisis de la percepción ciudadana del capital relacional en la MPLP se concluye que el 33% es regular, el 31% es alto y el 6 % muy alto; el 23% se encuentra en un nivel bajo y solo el 7% se encuentran a un nivel muy bajo; los resultados obtenidos se muestran en la tabla 4.

Tabla 4
Valores alcanzados por cada dimensión dentro de la V1: Capital intelectual

Nivel	Capital humano		Capital relacional	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	5%	10	7%
Bajo	28	20%	32	23%
Regular	46	33%	**45**	**33%**
Alto	**50**	**36%**	43	31%
Muy alto	8	6%	8	6%
Total	**138**	**1**	**138**	**1**

Nota. Se muestra la evaluacion de la variable capital intelectual por dimensiones– diciembre 2023

La evaluación realizada a la percepción ciudadana del capital intelectual representado por las dimensiones: Capital humano y capital relacional nos llevan a concluir que el capital intelectual es muy bajo en 6.5%, bajo en un 22%, regular en un 32.9%, alto en 33% y muy alto en un 5.7%; estos resultados medidos en una escala de Likert de 1 – 5 no permitieron obtener un promedio de $\bar{x}$ = 3.09 lo que nos lleva a concluir que el capital intelectual en la MPLP es percibido por los ciudadanos como regular; los resultados obtenidos se muestran en la tabla 5.

Tabla 5
Valores alcanzados por la V1: Capital intelectual

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	6.5%
Bajo	30	22%
Regular	**45**	**32.9%**
Alto	46	33%
Muy alto	8	5.7%
Total	**138**	**1**

Nota. Se muestra la evaluacion de la variable capital intelectual – diciembre 2023

4.1.1. Análisis de la dimensión capital humano

El capital humano es definido como las experiencias y el compromiso que tienen los colaboradores, haciendo frente a sus habilidades que utilizan en las organizaciones (García, 2012).

Por tanto, se hace necesario mencionar que el capital humano se constituye en un tema muy relevante a tener en cuenta en cualquier tipo de organización sobre todo si se constituye en el generador de los servicios públicos en las entidades del Estado.

Para el análisis de la dimensión capital humano se tuvieron en cuenta 3 indicadores: Aptitud, aprendizaje y condición laboral; los resultados obtenidos nos demuestran que uno de los aspectos que más resalta es la condición laboral en la cual se obtuvieron valores de 38% como alto y 33% como regular; otro indicador que resalta es la aptitud con valores de 36% como alto y el 34% como regular; en cuanto al indicador aprendizaje el 35% es alto y el 30% es regular; los resultados obtenidos se muestran en la tabla 6.

Tabla 6
Valores alcanzados por cada indicador para la dimensión capital humano

Nivel	Aptitud		Aprendizaje		Condición laboral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	5%	4	3%	10	7%
Bajo	27	20%	34	25%	23	17%
Regular	48	34%	42	30%	45	33%
Alto	**50**	**36%**	**48**	**35%**	**52**	**38%**
Muy alto	7	5%	10	7%	8	6%
Total	**138**	**1**	**138**	**1**	**138**	**1**

Nota. Se muestra la evaluacion de la dimension capital humano por indicadores – diciembre 2023

La evaluación realizada al capital humano en la municipalidad provincial de Leoncio Prado (MPLP) nos refleja que la percepción ciudadana con respecto al capital humano es muy baja en un 4.9%, bajo 20.1% y un 33.0% manifiesta que es regular y el 36.2% manifiesta que es alto y muy alto el 5.8%; los resultados obtenidos en una escala de Likert de 1 – 5 no permitieron obtener un promedio de $\bar{x} = 3.08$ lo que nos lleva a concluir que el capital humano en la MPLP es percibido por los ciudadanos como regular; los resultados obtenidos se muestran en la tabla 7.

Tabla 7
Valores alcanzados por la dimensión capital humano

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	4.9%
Bajo	28	20.1%
Regular	46	33.0%
Alto	**50**	**36.2%**
Muy alto	8	5.8%
Total	**138**	**1**

Nota. Se muestra la evaluacion de la dimension capital humano – diciembre 2023

4.1.2. Análisis de la dimensión capital relacional

El Capital relacional está constituido por los recursos intangibles capaces de generar valor, relacionados con el entorno de la organización constituidos por los proveedores, clientes, sociedad, etc. (Capatina et al. 2017)

Para el análisis de la dimensión capital relacional se tuvieron en cuenta 3 indicadores: imagen, calidad de servicio y relaciones externas; los resultados obtenidos nos demuestran que uno de los aspectos que más resalta en el capital relacional son las relaciones externas en el cual se obtuvieron valores de 37% como alto y 33% como alto; otro indicador que resalta es la calidad de servicios de 35% como regular y el 30% como alto; en cuanto al indicador imagen el 31% es alto y el 28% es regulaar; los resultados obtenidos se muestran en la tabla 8.

Tabla 8
Valores alcanzados por cada indicador para la dimensión capital relacional

Nivel	Imagen		Calidad de servicio		Relaciones externas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	11	8%	9	7%	9	7%
Bajo	36	26%	31	22%	26	19%
Regular	39	28%	**48**	**35%**	**52**	**37%**
Alto	**43**	**31%**	42	30%	46	33%
Muy alto	9	6%	8	6%	6	4%
Total	**138**	**1**	**138**	**1**	**138**	**1**

Nota. Se muestra la evaluacion de la dimension capital relacional por indicadores – diciembre 2023

La evaluación realizada al capital relacional en la municipalidad provincial de Leoncio Prado (MPLP) nos refleja que la percepción ciudadana al respecto es muy baja en un 7.2%, bajo 22.9% y un 32.8% manifiesta que es regular; solamente el 31.4% manifiesta que es alto y muy alto el 5.6 %; los resultados obtenidos en una escala de Likert de 1 – 5 no permitieron obtener una promedio de $\bar{x}$ = 3.07 lo que nos lleva a concluir que el capital relacional en la MPLP es percibido por los ciudadanos como regular; los resultados obtenidos se muestran en la tabla 9.

Tabla 9

Valores alcanzados por la dimensión capital relacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	7.2%
Bajo	32	22.9%
Regular	**45**	**32.8%**
Alto	43	31.4%
Muy alto	8	5.6%
Total	**138**	**1**

Nota. Se muestra la evaluacion de la dimension capital relacional – diciembre 2023

4.2. Análisis de la variable calidad de servicios públicos

En la actualidad los ciudadanos han comenzado a demandar servicios públicos de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas en las diversas entidades del estado. Los ciudadanos actuales aspiran que las diversas entidades públicas ofrezcan un alto nivel y un servicio ciudadano de calidad.

La evaluación de la variable V2 = Calidad de servicios públicos, se enfocó en el análisis de la dimensión satisfacción, para lo cual se tuvieron en cuenta 6 indicadores: Confiabilidad, accesibilidad, respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; los resultados obtenidos con respecto a la percepción ciudadana de la calidad de servicios que brinda la MPLP indican que uno de los aspectos que más resalta es la seguridad en el cual se obtienen valores de 42% como regular y 30% como alto; otro indicador que resalta es la confiabilidad con valores de 41% como regular y 30% como alto; en cuanto al indicador empatía se tienen valores de 36% como regular y 31% como alto; del mismo modo se tiene al indicador accesibilidad con valores de 37% como alto y 35% como regular; para el indicador respuesta se tienen valores de 35% como regular y 26% como bajo y para el indicador tangibilidad se tienen valores de 32% como regular y 28% como alto; los resultados obtenidos se muestran en la tabla 10.

Tabla 10

Valores alcanzados por cada indicador para la dimensión satisfacción

	Satisfacción											
Nivel	Confiabilidad		Accesibilidad		Respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Muy bajo	7	5%	8	6%	14	10%	8	6%	9	7%	16	12%
Bajo	28	20%	26	19%	36	26%	24	17%	31	22%	32	23%
Regular	**56**	**41%**	49	35%	**48**	**35%**	**58**	**42%**	**49**	**36%**	**44**	**32%**
Alto	42	30%	**51**	**37%**	32	23%	42	30%	43	31%	38	28%
Muy alto	5	4%	5	4%	8	6%	6	4%	6	4%	8	6%
Total	**138**	**1**	**138**	**1**	**138**	**1**	**138**	**1**	**138**	**1**	**138**	**1**

Nota. Se muestra la evaluacion de la dimension satisfaccion por indicadores – diciembre 2023

La evaluación realizada al servicio público que ofrece la municipalidad provincial de Leoncio Prado (MPLP) nos refleja que la calidad del servicio público es muy bajo en un 6.9%, bajo 21.1 %, regular en un 36.8% y el 30.8 % manifiesta que es alto y muy alto el 4.3 %; los resultados obtenidos en una escala de Likert de 1 – 5 no permitieron obtener un promedio de $\bar{x}$ = 3.08 lo que nos lleva a concluir que la calidad de los servicios que brinda la MPLP es percibido por los ciudadanos como regular; los resultados obtenidos se muestran en la tabla 11.

Tabla 11

Valores alcanzados por la V2: Calidad de servicios públicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	6.9%
Bajo	29	21.1%
Regular	**51**	**36.8%**
Alto	43	30.8%
Muy alto	6	4.3%
Total	**138**	**1**

Nota. Se muestra la evaluacion de la variable calidad de servicios publicos – diciembre 2023

4.3. Contrastación de hipótesis

Para la determinación de la relación entre las variables estudiadas se utilizó el estadístico del Rho de Spearman, que es empleado para datos no paramétricos, y dado que el instrumento utilizado contiene datos ordinales, la significancia bilateral para el presente estudio se adecuara al P-valor aceptado es menor a alfa (α=0,05) el cual permitió identificar si la relación bilateral de las variables en estudio es significativa, llevándonos a aceptar o rechazar las hipótesis.

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman se puede puntuar desde −1.0 hasta +1.0 y su interpretación es según se detalla a continuación:

- Los valores cercanos a + 1.0 indican que existe una fuerte asociación positiva entre las variables
- Los valores cercanos a −1.0 señalan que existe una fuerte asociación negativa entre las variables
- Cuando el valor es 0.0 significa que no existe relación alguna.

4.3.1. Hipótesis general

La hipótesis general formulada indica que:

Ho: El capital intelectual no se encuentra relacionada con la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa.

Ha: El capital intelectual se encuentra relacionada con la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa.

***Tabla* 12**
Correlación de variables: Hipótesis general

Correlaciones				
			CAP.INTELEC	CALID. SERV
Rho de Spearman	CAP.INTELEC	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	CALID.SERV	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota. La tabla muestra la correlacion de las variables estudiadas y la significancia bilateral para la Hipotesis general.

La tabla 12 muestra los resultados del estadístico de Rho Spearman, donde el valor de la probabilidad revela que la correlación es significativa (P. valor < 0.05), determinándose que el capital intelectual tiene una relación significativa positiva con la calidad del servicio público en el distrito de Rupa Rupa el coeficiente de correlación es positiva alta (rs=,889) lo que nos permite ante estos resultados obtenidos rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternante (Ha), donde: El capital intelectual se encuentra relacionada con la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa.

4.3.2. Hipótesis especifica 01

La hipótesis específica 01 formulada indica que:

Ho: El capital humano no se encuentra relacionada con la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa.

Ha: El capital humano se encuentra relacionada con la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa.

Tabla 13

Correlación de variables: Hipótesis especifica 01

Correlaciones				
			CALID.SERV	CAP.HUMAN
Rho de Spearman	CALID.SERV	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	CAP.HUMAN	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

Nota. La tabla muestra la correlacion de las dimensiones de la variable 1 y la significancia bilateral para la Hipotesis especifica 1

La tabla 13 se muestra los resultados del estadístico de Rho Spearman, donde el valor de la probabilidad revela que la correlación es significativa (P. valor < 0.05), determinándose que el capital humano tiene una relación significativa positiva con la calidad del servicio público en el distrito de Rupa Rupa el coeficiente de correlación es positiva muy alta (*rs*=,943) lo que nos permite ante estos resultados obtenidos rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternante (Ha), donde: El capital humano se encuentra relacionada con la calidad de los servicios Públicos en el distrito Rupa Rupa.

4.3.3. Hipótesis especificas 02

La hipótesis específica 02 formulada indica que:

Ho: El capital relacional no se encuentra relacionada con la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa.

Ha: El capital relacional se encuentra relacionada con la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa.

Tabla 14

Correlación de variables: Hipótesis especifica 02

Correlaciones

			CALID.SERV	CAP.RELAC
Rho de Spearman	CALID.SERV	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	CAP.RELAC	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

Nota. La tabla muestra la correlacion de las dimensiones de la variable 1 y la significancia bilateral para la Hipotesis especifica 2

La tabla 14 se muestra los resultados del estadístico de Rho Spearman, donde el valor de la probabilidad revela que la correlación es significativa (P. valor < 0.05), determinándose que el capital relacional tiene una relación significativa positiva con la calidad del servicio público en el distrito de Rupa Rupa el coeficiente de correlación es positiva alta (*rs*=,757) lo que nos permite ante estos resultados obtenidos rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternante (Ha), donde: El capital relacional se encuentra relacionada con la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa.

CAPITULO V
DISCUSIÓN

El valor de una entidad pública es sin lugar a duda el capital intangible que posee y es este el que definirá su posición competitiva frente a los ciudadanos. Si bien es cierto que estos bienes no se pueden identificar en forma física; este activo debe estar representado por las competencias (conocer, saber ser, saber hacer) del servidor público en cualquier nivel de jerarquía en que se encuentre; los conocimientos, las habilidades y las actitudes deben reflejar su desempeño laboral en beneficio de los ciudadanos lo que para nosotros representa el capital intelectual (activo intangible) valorado y reconocido en organizaciones que buscan la excelencia.

La investigación se desarrolló teniendo como objetivo determinar la relación entre el capital intelectual específicamente las dimensiones: capital humano y capital relacional con la calidad de los servicios públicos en el distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado; las conclusiones que se arriba al término de la investigación nos permite afirmar que existe correlación directa y positiva entre las variables: capital intelectual y calidad del servicio público confirmándose la hipótesis alterna formulada en la presente investigación: El capital intelectual tiene relación directa con la calidad del servicio público en el distrito de Rupa Rupa provincia de Leoncio Prado. Dentro de ese contexto; el presente trabajo reconoce la importancia del capital intelectual dentro de las entidades públicas, siendo el factor humano el elemento fundamental para prestar servicios que satisfagan a los ciudadanos, sobre todo si la calificación de los servicios no solo está en función a aspectos tangibles, sino también a aspectos intangibles como la empatía. (Dañoveitia, 2012)

Dentro del análisis de los resultados obtenidos coincidimos con Bravo (2022) quien realiza un estudio que tiene como objetivo determinar la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional en un astillero trabajando con las tres dimensiones (humano, estructural, relacional) concluyendo que existe una relación directa y significativa entre las dos variables en estudio. Así mismo el estudio realizado por Macarlupu (2021) titulado Capital intelectual en la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, Leoncio Prado, Huánuco realizo una investigación a nivel explicativo utilizando para tal efecto una encuesto a 63 servidores públicos y 173 usuarios utilizando una escala tipo Likert concluye en su investigación que el capital intelectual desarrollado y percibido por los servidores públicos, fue de nivel medio (63%), capital humano (75%), capital estructural (63%) y capital relacional (73%)

Por último otros resultados que coinciden con la presente investigación se puede asimilar con los obtenidos por Jimenez, (2018) que desarrolla una investigacion que tienen como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, año 2016; esta investigación si bien trabaja con una variable independiente referida a la gestión administrativa se puede entender que el inductor directo de un buena gestión administrativa está relacionada directamente con el capital intelectual que posee la entidad.

En cuanto a estudio internacionales Jordao (2020) en su estudio analiza la influencia del capital intelectual (CI) en la rentabilidad de las empresas brasileñas el estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y aplicado sobre empresas que cotizan en la BM&FBovespa; Los resultados revelaron que (i) el CI influye positivamente en la rentabilidad de estas empresas; así mismo Steinke (2020) basa su estudio en la premisa de que el capital intelectual (CI) y la

divulgación de CI contribuyen al crecimiento empresarial desde la perspectiva de Penrose (2006) el objetivo evaluar la relación entre las inversiones en Capital Intelectual y su divulgación en el Crecimiento de las Empresas Brasileñas.

Bueno (2001) menciona que el conocimiento tácito y el explícito que posee el individuo siempre será útil para la entidad; Así mismo un proceso de formación y actualización del capital humano contribuyen de manera directa con los resultados que espera una organización; Inche y Chung (2004). Si la nueva gestión pública es considerada como un sistema de opciones y estrategias, recursos y procesos que tienen como propósito mejorar el rendimiento de las instituciones públicas; uno de los objetivos de la profesionalización en las entidades del Estado es mejorar la calidad de los servicios públicos; no hay duda de que la nueva gestión pública se relaciona con este propósito tal como menciona Uballe (2000)

CONCLUSIONES

1. Queda demostrado que existe una asociación muy fuerte entre el capital intelectual que actualmente posee la municipalidad Provincial de Leoncio Prado con la calidad del servicio público en el distrito de Rupa Rupa; obteniéndose un coeficiente de correlación positivo a un nivel muy fuerte (*rs*=,889); esto nos lleva a la conclusión que la calidad en la prestación de los servicios municipales dependerá en gran medida como se preserva y se garantiza del capital intelectual (intangible) en la MPLP.

2. Se concluye a través de la hipótesis especifica Nº 01 que existe una asociación muy fuerte entre el capital humano que actualmente posee la municipalidad Provincial de Leoncio Prado con la calidad del servicio público en el distrito de Rupa Rupa; el coeficiente de correlación positivo a un nivel muy fuerte (*rs*=,943); concluyendo que el conocimiento, las habilidades y destrezas se constituyen en factores claves para la prestación de los servicios municipales en la MPLP.

3. El capital relacional hace referencia a las relaciones que se construyen a través de la confianza y la empatía del servidor público con el ciudadano en este aspecto el capital relación construido determina que la asociación entre estas dos variables es positiva a un nivel muy fuerte (*rs*=,757)

4. Si bien es cierto que la investigación realizada solo considera dos dimensiones (Capital Humano – Capital relacional), es necesario que estudio posteriores hagan referencia al capital estructural (organización) como factor condicionante de la calidad de servicio; diseñándose estrategias metodológicas que permitan evaluar tal dimensión.

5. Se han podido detectar algunas restricciones por parte de las unidades en estudio, considerado por factor tiempo y subjetividad; así mismo en la dimensión relacional se podría realizar estudios estratificados: proveedores, ciudadanos y contribuyentes del gobierno local para identificar resultados específicos.

RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado a pesar de los cambios de gobierno que se producen por la voluntad ciudadana debe preservar y garantizar el activo intangible intelectual representado a través del capital humano (conocimientos necesarios) y el capital relacional (empatía y compromiso con el ciudadano) como factores que garanticen la calidad en los servicios públicos.

2. Se debe implantar una política pública que lleve a garantizar la permanencia del servidor público sobre la base de la meritocracia como único elemento fundamental para garantizar la calidad de los servicios públicos que se ofrecen a los ciudadanos que aspiran a tener un nivel satisfacción mínima deseada.

3. El ciudadano es el foco de atención en el servicio que brindan las diversas entidades del Estado; en ese sentido se debe fomentar una cultura de atención eficiente y empática que promueva el bienestar social dentro del ámbito de influencia del gobierno local.

4. Si hoy en día en la administración pública se habla de gestión para resultados es recomendable que la entidad desarrolle programas de evaluación del capital intelectual basado en componentes actitudinales, conocimiento y habilidades que contribuyan a la solución de problemas en forma eficiente.

REFERENCIAS

Alles, M. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias.* Buenos Aires: Granica.

Albrecht, K y Zenke, R (1995). *La gerencia del servicio*. Ed Leguis, Bogotá – Colombia P 2.17.

Bueno (2000). Modelo de Estructura de Capital Intelectual "Intelect" (EUROFORUM).

Bueno, E. (1998). Modelo de dirección estratégica por competencia: el capital intangible. Recuperado el 18 de enero de 2008, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/ vol13_6_05/aci060605.htm

Bossi, A.; Fuertes, Y. y Serrano, C. (2001). "El Capital Intelectual en el Sector Público", julio, León (España). Recuperado el 28 de diciembre de 2007, de http://www.5campus. org/leccion/cipub/cipub.htm.

Bravo (2022) *Capital intelectual para el desempeño organizacional y la competitividad*

Universidad privada peruana alemana; Perú. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.14107/79.

Carpio, J. (2003). El talento humano en las organizaciones. *Revista Tecnia, 3*(11), 24 - 28.

Capatina, A., Bleoju, G., Matos, F., & Vairinhos, V. (2017). Leveraging intellectual capital through Lewin's Force Field Analysis: The case of software development companies. *Journal of Innovation and Knowledge*, 2(3), 125-133. 10.1016/j.jik.2016.07.001 [Links]

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia: Mc Graw Hill.

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimera ed.).

Del Pino, A. (1997). *Empleabilidad y Competencias*. Barcelona: Gestión 2000.

Flores G. (2019). *Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018.* Tesis para optar el grado de Maestra; UCV. Lima – Peru.

Fernández (2009). *Calidad en el Servicio*. [Internet site]. Ingress comunications. Disponible en: http://www.slideshare.net/jcfdezmxvtas/ calidad-en-el-servicio-presentation-960207. Accesado 7 noviembre 2017.

García, L., García, J. & Rodríguez, A. (2012). Impacto De La Inversión En Capital Humano Impact of Investment in Human Capital on the Business Value. *Academia, Revista Latinoamericana de Administración, 51*, 15-26. http://cladea.org/ojs244/index.php/revista/article/view/628/322 [Links]

González (2010) Millán, José J.; Rodríguez Díaz, Miryam T. Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública Cuadernos de Administración, núm. 43, enero-junio, 2010, pp. 113-128 Universidad del Valle Cali, Colombia.

Jordao (2020) *La investigación Capital intelectual y rentabilidad en empresas brasileñas.* Universidad de Rio de Janeiro Brasil, disponible en: https://www.e-publicacoes.uerj.br/rcmccuerj/article/view/51842.

Jimenez W (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario.*Tesis para optar el grado de Magister UCV; Lima - Peru.

Macarlupu (2021) *Capital intelectual y calidad de servicio en la Municipalidad distrital Daniel Alomía Robles; Leoncio Prado Huánuco*. Tesis para optar el grado de Magister UNAS; Huánuco Perú.

Malvicino, G. (2001). La gestión de la calidad en el ámbito de la administración pública: potencialidades para un cambio gerencial. Recuperado de http://www.top.org. ar/ecgp/bibliotecavirtual.aspx.

Moyado, F. (2002). Nueva gestión pública y calidad: relación y perspectivas en América Latina. Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas, 23, 135-145.

Lovelock, C.,Wirtz, J. (2009) Marketing de servicios, personal, tecnologia y estrategia (6 ed). Mexico: Perason educacion.

Osinski, M., Selig, P., Matos, F. & Roman, D. (2017). Methods of evaluation of intangible assets and intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, *18*(3), 470-485. 10.1108/JIC-12-2016-0138 [Links]

Sabogal (2012) Hacia una gestión administrativa moderna; aportes desde la práctica. Escuela mayor de gestión municipal, Lima Perú.

Shaw. G. (1997). El cliente quiere...Calidad. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A. México.

Steinke (2020) *Relación del capital intelectual y su divulgación en el crecimiento de la empresa;* Tesis de maestría, Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), Brasil. Disponible en: http://tede.unioeste.br/handle/tede/5389

Steward, T. (1998) *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*, Chile, Granica, ISBN 9789506412531

Thompson, (2012). *Características de los servicios*. Edit. Prentice Hall. USA. P. 42-62, 84-95.

Uballe (2000) Institucionalidad y profesionalización del servicio público en México, Edit. Plaza y Valdez. UNAM, México

Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Uruguay: Cinterfor.

Vargas (2011) Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. 2da Edic. . Bogotá. ECOE. Ediciones.

ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de medición

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

La presente investigación está orientada a conocer la relación entre el capital intelectual y la calidad de los servicios públicos en el distrito Rupa Rupa, solicitamos su colaboración para responder el presente cuestionario, cuyas respuestas vertidas reflejan su opinión objetiva sobre las preguntas formuladas. Marque con un (x), la alternativa que mejor concuerde con su opinión para cada una de las preguntas formuladas:

CAPITAL INTELECTUAL:

1	2	3	4	5
MUY BAJO	**BAJO**	**REGULAR**	**ALTO**	**MUY ALTO**

N°	INDICADORES	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Los servidores de la MPLP han desarrollados cualidades personales para ocupar el cargo que actualmente desempeñan (Aptitud)					
2	Los servidores de la MPLP poseen habilidades personales para brindar servicios públicos a los ciudadanos (Aptitud)					
3	Los servidores de la MPLP están preparados técnica o profesionalmente para ocupar el cargo que actualmente desempeñan (Aprendizaje)					
4	Los servidores en la MPLP poseen ambientes y condiciones de trabajo para el desarrollo eficiente de su trabajo (Condición laboral)					
5	La MPLP contribuye en gran medida a la solución de los problemas de la ciudad (Imagen)					
6	La MPLP se caracteriza por desarrollar una gestión ágil y se percibe que está de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía (Imagen)					
7	La labor que desarrollan los servidores de la MPLP está comprometida con la solución de los problemas ciudadanos (Imagen)					
8	Los procesos que realizan los ciudadanos dentro del gobierno local, se caracterizan por ser simples y desburocratizados (Calidad de servicio)					
9	La MPLP brinda servicios públicos como: seguridad pública, limpieza y recolección de residuos, mantenimiento de vías y espacios públicos como: calles,					

	plazas, parques y jardines, cultura y turismo, desarrollo económico y social, acorde a las necesidades de los ciudadanos (Calidad de servicio)					
10	Los servidores de la MPLP son empáticos y comprometidos con la solución de los problemas de los ciudadanos (Calidad de servicio)					
11	El gobierno local articula esfuerzos con otras instancias para la solución de problemas que aquejan a los ciudadanos (Relaciones externas)					
12	Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la gestión del gobierno local y si respalda la labor de la MPLP (Relaciones externas)					

CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS:

1	2	3	4	5
MUY BAJO	**BAJO**	**REGULAR**	**ALTO**	**MUY ALTO**

N°	INDICADORES	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
13	Los servicios públicos que recibe de la MPLP se caracterizan por estar de acuerdo a un estándar de calidad deseado (Confiabilidad)					
14	Los diversos servicios municipales cumplen con sus expectativas y se encuentran dentro del nivel de satisfacción deseado (Confiabilidad)					
15	Los ciudadanos son atendidos sin discriminación y respetando sus derechos ciudadanos por la MPLP (Accesibilidad)					
16	Los ciudadanos son atendidos en sus trámites y demandas en forma cordial y amable por parte de la MPLP (Accesibilidad)					
17	Los problemas que aquejan a los ciudadanos son resueltos por la MPLP en forma oportuna y efectiva (Respuesta)					
18	la gestión municipal se enfoca en la reducción de riesgos que puedan afectar a los ciudadanos (Seguridad)					
19	Todos los servidores públicos que laboran en la MPLP se caracterizan por ser empáticos y comprometidos con servir al ciudadano (Empatía)					
20	Cada vez que usted acude por algún trámite o servicio a la MPLP es atendido con amabilidad y cordialidad (Empatía)					
21	La infraestructura pública urbana se caracteriza por ser cómoda, agradable e inclusiva para los ciudadanos (Tangibilidad)					

Anexo 2 Base de datos de la investigación

Nº	CAPITAL INTELECTUAL												SERVICIO PUBLICO								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
	CAPITAL HUMANO							CAPITAL RELACIONAL													
	APT	APT	APREN	C.LAB	IMG	IMG	IMG	C.SER	C.SER	C.SER	R.EXT	R.EXT	CONF	CONF	ACC	ACC	CRESP	SEG	EMP	EMP	TANG
1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3
5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1
8	2	1	2	1	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
9	4	2	2	5	1	4	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2
12	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
14	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4
15	4	2	3	3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	2
16	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1
17	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	1
19	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
20	3	2	3	1	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2
23	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
24	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2
25	4	4	5	3	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
26	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
28	4	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2
29	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
30	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
31	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
42	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4
45	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
46	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3
47	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
48	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
49	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	2	4	4	2	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	2	2	4	2
51	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
57	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	2	3	2
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2	3	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
60	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
62	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
63	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	5
64	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3
65	2	3	2	4	3	1	4	4	2	3	4	2	3	3	4	3	1	3	2	3	2

Nº	CAPITAL INTELECTUAL												SERVICIO PUBLICO								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
	CAPITAL HUMANO							CAPITAL RELACIONAL													
	APT	APT	APREN	C.LAB	IMG	IMG	IMG	C.SER	C.SER	C.SER	R.EXT	R.EXT	CONF	CONF	ACC	ACC	CRESP	SEG	EMP	EMP	TANG
66	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
67	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
71	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
72	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3
73	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
74	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1
76	2	1	2	1	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
77	4	2	2	5	1	4	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2
80	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
82	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4
83	4	2	3	3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	2
84	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1
85	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	1
87	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
88	3	2	3	1	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
90	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2
91	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
92	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2
93	4	4	5	3	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
94	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
96	4	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2
97	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
98	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
99	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
109	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
110	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4
113	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
114	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3
115	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
116	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
117	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	2	4	4	2	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	2	2	4	2
119	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
125	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	2	3	2
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	2	3	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
128	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
130	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
131	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	5
132	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3
133	2	3	2	4	3	1	4	4	2	3	4	2	3	3	4	3	1	3	2	3	2
134	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
135	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	2	2	3	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	1	2	3	3	4
138	1	3	3	3	2	2	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	1	2	2	2	4