

**EL CAPITAL INTELECTUAL FACTOR ELEMENTAL PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO.**

**THE INTELLECTUAL CAPITAL ELEMENTAL FACTOR FOR THE QUALITY OF SERVICES AND SATISFACTION OF USERS OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF PUNO.**

**MAURO OCTAVIO TAPIA CRUZ**

Mauro Octavio Tapia Cruz, Doctor en Ciencias Sociales por la Universidad Nacional del Altiplano, Magister en Relaciones Públicas por la Universidad Alas Peruanas de Lima, Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social y profesor principal de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno-Perú.  
E-mail: [tapiamauro@hotmail.com](mailto:tapiamauro@hotmail.com)

Recibido el 21/12/2015  
Aprobado el 29/02/2016

**RESUMEN**

El presente trabajo trata sobre el capital intelectual como factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno en el periodo 2015; para ello, se analiza el capital humano, el capital estructural, el capital de gerencia y la prestación de servicios a la ciudadanía. La importancia del tema radica en que la falta de un verdadero proceso de descentralización nacional, la ausencia de un plan de desarrollo del capital humano en las municipalidades, los recursos económicos insuficientes; así como, la gestión municipal burocrática y tradicional se torna un problema social que muchas veces estallan en conflictos sociales. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, no experimental. La técnica fue la encuesta estructurada y revisión documental, los instrumentos empleados fueron el cuestionario de preguntas y la ficha de revisión documental. Del análisis e interpretación de los datos obtenidos se llega a la conclusión que el capital intelectual incide sustancialmente en los niveles de calidad y en la satisfacción de los usuarios.

**PALABRAS CLAVE:** Capital intelectual, Calidad de los servicios, Satisfacción de los usuarios.

**ABSTRACT**

This paper focuses on intellectual capital as a basic factor for the quality of services and satisfaction of users of the Provincial Municipality of Puno in the period 2015 to this human capital is analyzed, the structural capital, capital management and the provision of services to citizens. The importance of the issue is that the lack of a genuine process of national decentralization, the absence of a plan of human capital development in municipalities, insufficient economic resources and bureaucratic local and traditional management a social problem become that often they explode into social conflicts. The methodology used was not experimental quantitative. The technique was structured survey and document review, the instruments used were the questionnaire questions and the sheet document review. Analysis and interpretation of the data obtained is concluded that intellectual capital substantially affects the levels of quality and satisfaction of users.

**KEYWORDS:** Intellectual Capital, Quality of Service, User satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La problemática del capital intelectual repercute en la calidad de atención del usuario y su nivel de satisfacción. Uno de los grandes retos en el mundo actual para cualquier empresa o institución, es brindar un buen producto o servicio de calidad a los usuarios, y que estos por lo tanto se encuentren satisfechos. Muchas veces se tiene la idea que solo las grandes empresas o instituciones pueden emprender esfuerzos por ofrecer un producto o servicio de calidad, o que la calidad es alcanzable, y una vez logrado se terminó todo el proceso. La satisfacción es producto de la calidad y actitud positiva en la atención que manifiesten las organizaciones, en esa perspectiva, Bueno (2013) indica que para que el capital intelectual pueda actuar como «sistema generador» de emprendimiento e innovación, tanto en una perspectiva macroeconómica, como en microeconómica, es fundamental el cambio de actitudes sociales e incorporación y desarrollo de una cultura innovadora.

Por otro lado, la aprobación de una gestión es el resultado de la suma de varios procesos por los que pasa un cliente o usuario en un establecimiento, por lo tanto, las mejoras que pudiera hacerse en una organización tiene que ser pensando en la satisfacción del usuario, y los trabajadores de una institución tienen que estar conscientes de que el usuario es la razón de ser de la organización y la calidad está en el cerebro de los trabajadores, por tanto se debe invertir en el capital humano.

El objetivo del estudio fue evaluar en qué medida el capital intelectual impulsa la calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Puno. Considerando que la calidad constituye un aspecto de relevancia social, que pasa a representar una exigencia y un requisito indispensable que se extiende progresivamente desde una perspectiva tradicionalmente centrada en la institución, a otra que incorpora la perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios, de tal manera que con este nuevo enfoque se logre colocar al usuario como centro de la atención, sin descuidar los aspectos técnicos mínimos para garantizar una atención de calidad.

En esa disyuntiva el problema radica en que los municipios no cuentan con la preparación necesaria y las condiciones requeridas para competir de manera adecuada con la empresa privada. Esta

situación tiene que ver con el mejoramiento de su oferta de productos y servicios que brinden los gobiernos locales. “Perú es uno de los países con menor número de empresas certificadas en gestión de calidad” (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2012a). Lo que queda por hacer para adelante es implementar sistemas de mejora continua en el talento humano.

El contenido del artículo presenta la siguiente estructura: en la primera parte se expone la introducción; en la segunda, corresponde al marco teórico, la tercera, expone los resultados y finaliza con las conclusiones de la investigación. Finalmente la investigación espera contribuir al debate de la gestión municipal y el capital intelectual, generando teoría para garantizar un manejo sustentable y competitivo de los gobiernos locales en el Perú.

## II. MARCOTEÓRICO

### CAPITAL INTELLECTUAL

Dumay (2013), sostiene que el capital intelectual demuestra una forma de gestionar el conocimiento como el recurso valioso de una organización; sin embargo, al contrario de activos físicos, activos de conocimiento, también conocidos como capital intelectual, son mucho más difíciles de cuantificar. Mientras Archibold, W. & Escobar, A. (2015), manifiestan que, el capital intelectual se presenta ante la sociedad como las capacidades que exhiben las empresas en la generación de beneficios financieros, a partir de los activos intangibles en su dimensión humana, procedimental y relacional.

En ese entendido para, Edvinsson y Malone (1997) el capital intelectual es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan una ventaja competitiva en el mercado. Por su parte Stewart (1997), afirma que “el capital intelectual es el material intelectual, conocimiento, información propiedad intelectual y experiencia que son utilizados para crear riquezas”. Bourdieu (1997) distingue cuatro tipos principales de capital: capital económico en un sentido estricto, capital cultural, capital social y capital simbólico, algo en lo que pueden convertirse los demás tipos de capital. La distribución de los distintos tipos de capital es lo que configura la estructura del espacio social y determina las oportunidades de vida de los agentes sociales.

El capital intelectual tiene la estructura que según Euroforum (1985) se compone de tres elementos:

- a) El capital humano: Valora el conocimiento que tiene y que pueden llegar a generar los empleados de la empresa.
- b) El capital estructural: Se encuentra conformado por los equipos, los programas, la propiedad industrial de la empresa, en realidad todos los bienes que ayudan al personal a desarrollar las actividades diarias de las organizaciones.
- c) El capital relacional: Es la relación que existe entre la empresa y su clientela. Este aspecto es de suma importancia para la organización ya que si no tiene a quien venderle o prestarle algún servicio, la empresa no tendría razón de ser.

Por su parte, Brooking (1997) dice que el capital intelectual de una empresa puede dividirse en cuatro categorías: 1) Activos de mercado (potencial derivado de los bienes materiales que guarda relación con el mercado). 2) Activos de propiedad intelectual (know-how, secretos de fabricación, patentes, derechos de diseño, marcas de fábrica y servicios). 3) Activos centrados en el individuo (cualificaciones que conforman al hombre y que hacen que sea lo que es). 4) Activos de infraestructura (tecnologías, metodologías y procesos que hacen posible el funcionamiento de la organización).

Según Edvinsson y Malone (1997), el capital estructural, está constituido por “los equipos, programas, bases de datos, estructura, organizacional, patentes, marcas de fábrica y todo lo demás de la capacidad organizacional que sostiene la productividad de sus empleados —en otras palabras— todo lo que se queda en la oficina cuando los empleados se van a su casa. Es la infraestructura que incorpora, capacita y sostiene el capital humano. Es la capacidad organizacional que incluye los sistemas físicos usados para transmitir y almacenar el material intelectual. Incluye factores tales como calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes de la compañía, bases de datos patentadas, conceptos organizacionales y documentación.” Otro de los componentes importantes del capital intelectual, es el capital relacional que está compuesto por las relaciones que una compañía tiene con sus clientes.

Respecto al capital de gerencia, Pérez (2005) sostiene que el reto para el gerente es liderar la

organización basada en el conocimiento y capital intelectual, lo cual exige, entre otros aspectos: penetrar el conocimiento por toda la organización, cambiar la forma como los individuos asumen el trabajo y modificar la cultura hacia una cultura de conocimiento. En consecuencia, el desarrollo y formación gerencial debe ser un proceso planeado que involucre la identificación y el crecimiento de las expectativas del gerente y de la organización. En este sentido, la formación de la gerencia debe estar dirigida a la obtención de conocimientos específicos que lo preparen para identificar las situaciones y hacer uso de las estrategias gerenciales adecuadas. Es decir, una formación de conocimiento, que se convierta en la inversión más grande de la empresa y que se traduzca en éxito empresarial, centrando su actividad en hacer productivo el conocimiento e incrementar el capital intelectual de los miembros de la organización (Pérez, 2005). Por consiguiente, el gerente debe identificar al o los individuos correctos y utilizar el conocimiento de los mismos como una palanca del saber colectivo: el conocimiento funciona en organizaciones que son dirigidas intelectualmente.

Del Canto (2011), remarca que la gerencia no se limita a la simple ejecución de acciones estratégicas, sino que debe ser más trascendente, y requiere adiestrarse para desarrollar sus habilidades y destrezas, vale decir su talento para que pueda ejecutar con eficiencia sus actividades para una mayor contribución al logro de los objetivos organizacionales; de igual manera su participación debe implicar la formulación de las estrategias utilizando su creatividad y la ejecución de estas a través de la constante innovación. También resalta que el capital humano y la estrategia deben estar unidos sinérgicamente, puesto que están prácticamente integrados, son complementarios e insolubles; además, Del Canto (2011), debe haber una sinergia asertiva entre la alta gerencia y el área de gestión humana como responsable directa de formular y ejecutar los planes relacionados con la capacitación y diseñar las políticas de reclutamiento, selección, empleo y compensación que garanticen que la organización cuente con un capital humano de alto desempeño.

Nonaka (1999) puntualiza que el conocimiento es el resultado de un proceso de construcción de representaciones mentales, no es directamente observable; es algo específico del sistema cognitivo que lo ha creado y no reside fuera de él. Es por ello que es necesario que mediante la Gestión del



Conocimiento se convierta el conocimiento tácito en explícito. En la epistemología occidental el conocimiento ha sido abordado desde dos corrientes. “Una de ellas es el racionalismo, que en esencia postula que el conocimiento puede obtenerse razonando deductivamente. La otra es el empirismo, cuyo fundamento es que el conocimiento se obtiene inductivamente, a través de experiencias sensoriales.

Siguiendo a Davenport y Prusak (1998), señalan que el conocimiento es “una mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información contextualizada e internalización experta que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y es aplicada en la mente de los conocedores”.

Otro factor importante en las organizaciones es la calidad, definido como el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso. El fin supremo de la atención es satisfacer las exigencias del usuario.

La calidad dicha de otra manera no se queda estancada y es un proceso de renovación constante. López (2014), señala en primer lugar; se hace preciso definir cuáles son aquellos aspectos que es necesario potenciar, y cuales son aquellos que es preciso cambiar. Los valores y creencias a introducir serían los de la Mejora Continua y la Orientación al Ciudadano. En segundo lugar, y como nexo de unión, habría que comprometer a quienes van a liderar el proceso. De esa forma juega un rol trascendente la alta dirección vinculada así al capital de gerencia.

Zeimthaml y Berry (1998) enfatizan que para el éxito de las instituciones, es fundamental satisfacer las necesidades de los usuarios; es la única forma de poder ser competitivos. Se le debe considerar como instrumento de gestión fundamental, imprescindible; no como algo superfluo de importancia secundaria. Hay que operativizar, en forma responsable y continúa un proceso de controlar y verificar la percepción que tienen los clientes sobre la calidad del servicio que reciben. identificar las causas de las deficiencias en la calidad del servicio y tomar las medidas adecuadas para mejorar el servicio.

### III. METODOLOGÍA

La investigación es cuantitativo. Hernández y otros (2010) sostienen que se usa la recolección de datos

para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Mediante la recolección de datos se científico el comportamiento de los fenómenos o variables materia de estudio. El tipo y diseño de la investigación es: No experimental, correlacional y multivariado. Se realizó sin manipular en forma deliberada las variables, es decir se observaron los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural.

La muestra del estudio se halló por métodos de muestreo aleatorio estratificado, utilizando el tamaño de muestra para la estimación de la proporción poblacional con variable cualitativa. Los datos recopilados en la población muestran la totalidad de la población de varones y mujeres.

Para la selección de la muestra óptima consideramos el siguiente procedimiento estadístico:

$$P = 0.5 = 50\% \quad \text{Proporción de varones}$$
$$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\% \quad \text{Proporción de mujeres}$$
$$Z(1-\alpha/2) = \text{Valor de la distribución normal según tablas estadísticas}$$
$$Z(1-\alpha/2) = Z(1-0.05/2) = Z(1-0.025) = 1.96$$
$$e = 5\% = 0.05 = \text{Margen de error muestral}$$

Para hallar el tamaño de muestra óptima se utilizó la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)e^2 + Z^2PQ}$$

Donde:

$Z(1-\alpha/2)$  = valor de la distribución Normal según el nivel de confianza deseado.  
 $P$  = Proporción de varones.  
 $Q = P - 1$  = Proporción de mujeres.  
 $e$  = Margen de error muestral  
 $N = 91114$  población total.

Cuando la fracción  $n_0/N$  es más del 10% utilizamos la corrección en caso contrario el tamaño de muestra óptimo será  $n_0$ .

$$n_0 = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)e^2 + Z^2PQ}$$

Corrección usada cuando  $n_0/N > 10\%$

Reemplazando los datos en la fórmula tenemos:

$$n_0 = \frac{(91114)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(91114 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{87505.88}{228.749} = 382.55$$

Muestra Estratificada:

La fracción de muestreo será:

$$f = n / N = 383 / 91114 = 0.0042$$

Toda la información necesaria fue recopilada en base a la Encuesta estructurada, la observación directa y revisión documentaria de la Municipalidad Provincial de Puno 2015. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de preguntas y fichas de revisión documental.

## I. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

**TABLA 1**  
**CAPITAL HUMANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2015**

NIVEL DE ESTUDIOS		TRABAJADORES NOMBRADOS		TRABAJADORES CONTRATADOS		TRABAJADORES REPUESTOS JUDICIALES		TOTAL	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Trabajadores de oficina		140	79,1%	303	79,7%	42	67,7%	485	78,4%
Con estudios universitarios	Bachiller	5	2,8%	15	3,9%	0	0,0%	20	3,2%
	Título	21	11,9%	41	10,8%	13	21,0%	75	12,1%
	Maestría	4	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,6%
	Doctorado	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%
Estudios no universitarios		6	3,4%	21	5,5%	7	11,3%	34	5,5%
<b>TOTAL</b>		<b>177</b>	<b>100,0%</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>62</b>	<b>100,0%</b>	<b>619</b>	<b>100,0%</b>

FUENTE: Elaboración propia - Municipalidad Provincial 2015.

En la tabla 1, Se observa el capital intelectual con que cuenta la Municipalidad Provincial de Puno, de los trabajadores nombrados el 79.1% son de oficina, 17.5% tienen estudios universitarios de los cuales 2.8% tienen bachiller, 11.9% título universitario, 2.3% maestría y 0.6% doctorado, también de estos 3.4% tienen estudios no universitarios. En cuanto a trabajadores contratados se aprecia que el 79.9% de estos son de oficina, por otro lado se observa que el 14.7% tienen estudios universitarios de los cuales

3.9% tiene bachiller y 10.8% título universitario, también se tiene 5.5% de contratados con estudios no universitarios. En el caso de los trabajadores repuestos judicialmente el 67.7% de ellos son de oficina y el 21.0% tienen título universitario, mientras que el 11.3% de trabajadores repuestos judicialmente cuentan con estudios no universitarios. La tendencia es que la municipalidad tiene notorias deficiencias en la capacitación y mejora permanente de su capital humano.

**TABLA 2**  
**CAPITAL ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2015**

CAPITAL ESTRUCTURAL		En uso		En desuso o mantenimiento		TOTAL	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	Volquetes	5	42%	7	58%	12	100%
	Camiones	0	0%	5	100%	5	100%
	Tractor Oruga	1	20%	4	80%	5	100%
	Cargador frontal	3	50%	3	50%	6	100%



MAQUINARIAS Y EQUIPOS	Motoniveladora	0	0%	2	100%	2	100%
	Rodillo vibrador	2	40%	3	60%	5	100%
	Excavadora	0	0%	1	100%	1	100%
	Retroexcavadora	1	100%	0	0%	1	100%
	Rodillo neumático	1	100%	0	0%	1	100%
	Mini cargador	2	100%	0	0%	2	100%
	Espaciador de asfalto	0	0%	1	100%	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>37%</b>	<b>26</b>	<b>63%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>
EQUIPOS DE COMPUTO EN OFICINAS	Pentium III	2	100%	0	0%	2	100%
	Pentium IV	19	100%	0	0%	19	100%
	Celeron	6	100%	0	0%	6	100%
	Pentium D	7	100%	0	0%	7	100%
	Dual core	2	100%	0	0%	2	100%
	Core 2 Duo	70	100%	0	0%	70	100%
	Core 2 Quad	2	100%	0	0%	2	100%
	Core I3	19	100%	0	0%	19	100%
	Core i5	87	100%	0	0%	87	100%
	Core i7	17	100%	0	0%	17	100%
	AMD	65	100%	0	0%	65	100%
	ATOM	2	100%	0	0%	2	100%
<b>TOTAL</b>		<b>298</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>
Computadoras portátiles o Laptops		12	100%	0	0%	12	100%

FUENTE: Elaboración propia - Municipalidad Provincial de Puno – 2015.

En la tabla 2, se vislumbra el capital estructural (Maquinaria y equipos), donde se aprecia 41 maquinarias y equipos de construcción de los cuales solo 15 están operativos lo que representan el 37%, mientras que 26 equipos que representan el 63% están en mantenimiento o en desuso. Esto significa que la municipalidad adolece de la suficiente maquinaria pesada para realizar su trabajo de servicio a la comunidad, la misma que se manifiesta en un bajo porcentaje de obras de infraestructura física, mantenimiento de calles, parques y avenidas y otros relacionados a brindar servicios a la ciudadanía en general. Otro aspecto es la falta de maquinaria pesada para el área de saneamiento urbano, pues el recojo de basura no es el suficiente y se recurre a unidades menores como triciclos para complementar este servicio en toda la ciudad.

Se cuenta con un total de 298 computadoras de oficina desde equipos Pentium III hasta equipos Atom los cuales están operativos en un 100%, también se cuenta con 12 computadoras portátiles o Laptops, en un 100% operativas, existe a su vez una carencia de software o programas de cómputo

especializadas para la administración en la Municipalidad Provincial de Puno, que faciliten un rápido y eficiente servicio a los usuarios.

Cuando los ciudadanos concurren a agilizar sus trámites muchas veces los funcionarios tienen problemas para ubicar exactamente en qué dependencia se encuentra el trámite. Visto así la gestión se torna lenta e insegura. Esta información proporcionada por la Gerencia de Administración, es contraria a la percepción de los ciudadanos que consideran que la municipalidad cuenta con una buena implementación. El uso de la tecnología es vital, Sartori (1998) dice que desde el invento del telégrafo, el teléfono, la radio, hasta la llegada de la televisión, en pocas décadas el progreso tecnológico ha sumergido a la humanidad en una edad cibernética, desbancando a la televisión. Ya se vive una edad «multimedia» en la cual, como su nombre indica, los medios de comunicación son numerosos y la televisión ha dejado de ser la reina de esta multimedialidad. El nuevo soberano es ahora el ordenador.

**TABLA 3**  
**CAPITAL GERENCIAL QUE POSEE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO.**

Capital Gerencial	Totalmente		En parte		No / nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Es adecuada la recaudación de tributos	33	8,6%	228	59,5%	122	31,9%	383	100%
Son justos los montos de cobro en la Municipalidad de Puno	58	15,1%	235	61,4%	90	23,5%	383	100%
Transparencia en las inversiones de la Municipalidad de Puno	30	7,8%	182	47,5%	171	44,6%	383	100%
Presencia de la Municipalidad de Puno en el desarrollo de sus pobladores	39	10,2%	237	61,9%	107	27,9%	383	100%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>10,4%</b>	<b>221</b>	<b>57,6%</b>	<b>123</b>	<b>32,0%</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia - Encuesta realizada en febrero - 2015.

La tabla 3, muestra el capital gerencial, donde a la pregunta ¿Es adecuada la recaudación de tributos? se observa que el 59.5% indican que en parte es adecuada luego un 31.9% indica que no y solo el 8.6% indican que sí es adecuado.

El segundo párrafo del artículo 74° de la Constitución Política del Perú, señala que "Los gobiernos locales puede crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley." En concordancia con lo mencionado en el párrafo precedente, la Norma IV del Decreto Legislativo 816 Código Tributario, establece que "Los gobiernos Locales, mediante ordenanza, pueden crear, modificar y suprimir sus contribuciones, arbitrios, derechos y licencias o exonerar de ellos, dentro de su jurisdicción". Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 52° del mencionado Código Tributario, "Los Gobiernos Locales administrarán exclusivamente las contribuciones y tasas municipales., sean estas últimas derechos, licencias o arbitrios, y por excepción los impuestos que la Ley les asigne".

Por su parte, la municipalidad propicia campañas de motivación y premiación a los contribuyentes puntuales como las rebajas en sus pagos de arbitrios, autovalúo y otros, se hacen sorteos de artefactos y vehículos al finalizar el año fiscal. Otra modalidad de persuadir al pago puntual son las visitas a los hogares del contribuyente, estas visitas sorpresivas no caen nada grato al propietario, muy por el contrario, les resulta molesto e incómodo. En este marco se torna complicado el sistema de

recaudación tributaria. Se agrega a ello que generalmente hay una especie de cultura de resistencia al pago de tributos.

Para el indicador "Son justos los montos de cobro en la Municipalidad de Puno" se tiene que el 61.4% indica que en parte es adecuada; mientras que el 23.5% indican que no es adecuada; y, el 15.1% precisa que es adecuada totalmente. En una sociedad de consumo y de libre mercado como el Perú, la ciudadanía está permanentemente tentada por la oferta y la demanda, en esas expectativas funcionan las empresas y demás organizaciones. Los gobiernos locales como las municipalidades se sujetan a la Ley y tienen pocas probabilidades de ingresar a ese nivel de trabajo, más aún cuando se trata de la recaudación tributaria. En esa perspectiva el contribuyente considera que son muy elevados e injustos los montos que impone el municipio respecto a los tributos, tasas y otros. Por su parte, los funcionarios consideran que todo está en orden porque se actúa en función a las ordenanzas vigentes.

En el indicador "Transparencia en las inversiones" se aprecia que el 47.5% de los encuestados piensan que en parte es transparente, seguido de un 44.6% que indican que no es así y solo el 7.80% manifiestan que es totalmente transparente. En el ítem "Presencia de la Municipalidad de Puno en el desarrollo de sus pobladores" el 61.9% manifiestan que en parte la municipalidad tiene presencia en el desarrollo de sus pobladores, seguido de un 27.9% que indican que no es así, y el 10.2% sostiene que existe presencia total de la municipalidad. Se puede colegir entonces que existe una presencia poco

significativa. En seguridad ciudadana, limpieza pública, transportes, la ciudad adolece de un ordenamiento eficiente. Respecto al capital gerencial el 57.6% indica que en parte se cuenta con un adecuado capital gerencial en tanto, que el 32.0% manifiesta que no se cuenta con un adecuado capital gerencial y el 10.4% expresa que es bueno. Este panorama implica que los directivos de la municipalidad liderados por el burgomaestre deberían ingresar a una etapa de reingeniería para mejorar su sistema de atención al público.

**TABLA 4**  
**SERVICIO DE LIMPIEZA Y TRANSPORTE**

Calidad de los servicios	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Servicio de limpieza	42	11,0%	257	67,1%	84	21,9%	383	100%
Transporte Urbano	20	5,2%	189	49,3%	174	45,4%	383	100%
TOTAL	62	8,1%	446	58,2%	258	33,7%	766	100%

Fuente: Elaboración propia - Encuesta realizada en febrero - 2015.

En la tabla 4, respecto al servicio de limpieza los usuarios sugieren que es regular en un 67.1%, mientras que el 21.9% indica que es malo y solo el 11% que es bueno. Un derrotero de la municipalidad en los últimos años es y ha sido siempre la desorganización en la limpieza pública. No se cuenta con la suficiente maquinaria, vehículos compactadores que atiendan las periferias de la ciudad, hay escasos contenedores en los barrios y se improvisan centros de acopio de desechos orgánicos e inorgánicos a criterio y voluntad de la ciudadanía. Otro notorio desfase son los mercados de la ciudad, las ferias sabatinas, los días jueves y viernes de cada semana son esencialmente, donde se acumulan toneladas de desechos. Tampoco se cuenta con una planta de tratamiento de residuos sólidos y disposición final que reúna los estándares de funcionamiento, donde se separen los desechos orgánicos de los inorgánicos. El acopio de los desechos es aún incipiente casi artesanal.

En cuanto a transporte urbano se observa que el 49.3% dice que es regular, seguido de un 45.4% que indica que es malo, mientras que solo el 5.2% sostiene que es bueno. En estos dos indicadores se aprecia que el 58.2% indica que es regular, el 33.7% que es malo y solo el 8.1% que es bueno. En el sector transporte el panorama es poco halagador, pese a la existencia de un plan regulador de rutas,

este no está operativo, no se adapta a la realidad o no lo aplican los funcionarios responsables de la municipalidad. El transporte urbano es el más comprometido con esta problemática, se tiene distintas rutas y empresas de transporte, a ello se suma el crecimiento incontrolable del parque automotor de la ciudad. Cotidianamente se presenta un desorden en el tránsito de vehículos y peatones. Otro notorio problema son los altos niveles de contaminación acústica por encima de los 7 decibeles.

**TABLA 5**  
**SANEAMIENTO AMBIENTAL Y MANTENIMIENTO DE PISTAS**

Calidad de los servicios	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Saneamiento ambiental	16	4,2%	219	57,2%	148	38,6%	383	100%
Mantenimiento de las pistas y veredas	48	12,5%	179	46,7%	156	40,7%	383	100%
TOTAL	64	8,4%	398	52,0%	304	39,7%	766	100%

Fuente: Elaboración propia - Encuesta realizada en febrero - 2015.

En la tabla 5, en relación a saneamiento ambiental los usuarios consideran que es regular en un 57.2%, mientras que el 38.6% indica que es malo y solo el 4.2% refiere que es bueno. En el punto los ciudadanos consideran mayoritariamente que es regular y malo, ello implica que no están conformes con la atención en cuanto a saneamiento ambiental, los índices de contaminación son notorios, especialmente por el descuido en las alcantarillas de la ciudad, que en época de lluvias las aguas residuales y pluviales son un problema social, las avenidas y calles se inundan de agua y lodo mezclado con desechos. La contaminación de la bahía del Lago Titicaca sigue siendo el problema más grande que tiene la ciudad de Puno.

En el indicador "Mantenimiento de pistas y veredas" se observa que el 46.7% es regular, seguido de un 40.7% que precisa que es malo, mientras el 12.5% indica que es bueno. En los dos indicadores el 52.0% indica que es regular, el 39.7% que es malo y solo el 8.4% que es bueno. Todo gobierno municipal ha incidido en hacer trabajos de mantenimiento de pistas y veredas, pero no han sido suficientes. Varias avenidas, calles y jirones de la ciudad de Puno están abandonadas,



con huecos y pistas con baches, montículos de tierra, desmonte y en proceso de deterioro permanente, producto de las lluvias y el tránsito de vehículos de alto tonelaje.

**TABLA 6**  
**ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA**

Calidad de los servicios	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Administración y ejecución de las obras de infraestructura pública	38	9,9%	228	59,5%	117	30,5%	383	100%
Seguridad ciudadana	32	8,4%	229	59,8%	122	31,9%	383	100%
TOTAL	70	9,1%	457	59,7%	239	31,2%	766	100%

Fuente: Elaboración propia - Encuesta realizada en febrero del 2015.

La tabla 6, muestra la administración y ejecución de las obras de infraestructura pública, los usuarios indican que es regular en un 59.5%, mientras que el 30.5% precisa que es malo y solo el 9.9% refiere que es bueno. Por otro lado, la administración de obras construidas esta descuidada caso de los miradores Puma Uta y Kuntur Wasi, Parque del Niño, centro de esparcimiento Tobogán, etc. No se observa presencia de la municipalidad efectiva y permanente. Así mismo, los parques denotan un descuido en su conservación, vigilancia y cuidado en general. El desarrollo de la comuna local debe ser integral; es decir, incorporar en el diseño de sus planes al conjunto de dimensiones presentes en el territorio: social, económico, ambiental, etc. Por ello, iniciar un proceso de desarrollo local debe permitir favorecer el crecimiento económico, la democracia política y el progreso social, de modo que se vaya alcanzando el desarrollo humano sostenible. (Rojas, 2006).

En el ítem seguridad ciudadana, el 59.8% manifiesta que es regular, seguido de un 31.9% que indica que es malo, mientras que solo el 8.4% sostiene que es bueno. En estos dos indicadores el 59.7% indican que es regular, el 31.2% que es malo y solo el 9.1% que es bueno. En ese sentido la seguridad ciudadana, es un aspecto de vital importancia, esta oficina adolece de instrumentos suficientes para el personal asignado, no cuentan con vehículos necesarios en cuanto a cantidad y calidad, se precisa adquirir unidades motorizadas inteligentes que cuenten con GPS, Internet y acceso a las fuentes policiales. No se cuenta con servicios de vigilancia por videocámaras en los puntos más

neurálgicos de la ciudad donde campea la delincuencia. En horas de la noche las condiciones de seguridad de la ciudadanía baja a niveles preocupantes.

**TABLA 7**  
**COMERCIO, PARQUES Y JARDINES**

Calidad de los servicios	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Comercio formal e informal	10	2,6%	162	42,3%	211	55,1%	383	100%
Mantenimiento de los parques y jardines	32	8,4%	226	59,0%	125	32,6%	383	100%
TOTAL	42	5,5%	388	50,7%	336	43,9%	766	100%

Fuente: Elaboración propia - Encuesta aplicada a usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno – 2015.

En la tabla 7, respecto al comercio formal e informal el 42.3% de los usuarios indica que es regular, mientras que el 55.1% indica que es malo y solo el 2.6% refieren que es bueno. La informalidad en el Perú es un problema sustancial y está ligado a trabas burocráticas que imponen las diversas instituciones encargadas de formalizar a los empresarios y comerciantes que desean acceder a la formalidad. Especialmente se ven entrampados cuando acuden a instancias como la SUNAT, INDECI y los gobiernos locales. Otro factor es el desinterés de los usuarios, que prefieren ser informales y evadir impuestos. En ese contexto, la ciudad se ve abarrotada de comercio informal en los mercados, plazas, parques y avenidas.

Según Rojas (2006) el fenómeno de la informalidad ha sido una de las principales preocupaciones de la OIT desde la década de los setenta. Su creciente dinámica y masificación se remota a los años cincuenta con la migración de campesinos y pequeños agricultores atraídos por las posibilidades de mejoras de ingresos y calidad de vida de la zonas urbanas, quienes con bajas calificaciones y carentes de capital se incorporaron a la fuerza laboral urbana en actividades de baja productividad, ingresos inferiores y fuera del ámbito formal de la economía.

En el ítem mantenimiento de parques y jardines el 59.0% manifiesta que es regular, seguido de un 32.6% que indican que es malo, mientras que solo el 8.4% indica que es bueno. En los dos indicadores el 50.7% indican que es regular, el 43.9% que es malo y solo el 5.5% que es bueno. En esa perspectiva los parques y jardines requieren de

mayor atención considerando que son la carta de presentación de una ciudad que se considera ecológica, ambientalista y principalmente turística.

## CONCLUSIONES

Al concluir el estudio se ha determinado que existe influencia significativa de la gestión del capital intelectual en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Es decir, la satisfacción de los usuarios está sujeta a la calidad de atención en los servicios. En ese sentido, el estudio ha demostrado que no existe una adecuada calidad y por tanto los niveles de insatisfacción son elevados.

Asimismo la gestión del capital humano tiene una influencia negativa en los usuarios, dado que existen notorios niveles de apatía e indiferencia en la atención que se brinda al público.

En cuanto a la gestión del capital estructural existe una influencia poco significativa en los niveles de satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Se debe considerar que una adecuada gestión del capital estructural logrará convertirse en pilar fundamental para generar satisfacción en los usuarios.

Por otro lado, el capital de gerencia tiene una influencia negativa en los niveles de satisfacción de los usuarios. Las estrategias de contacto con el público son poco sensibles y existe un rechazo permanente. Si el capital de gerencia es manejado adecuadamente entonces los niveles de satisfacción en los usuarios serán mayores.

Finalmente, la prestación de servicios tiene una influencia poco significativa en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. La calidad de atención no satisface las exigencias de la ciudadanía.

## BIBLIOGRAFÍA.

ARCHIBOLD, W. & ESCOBAR, A. (2015). Capital intelectual y gestión del conocimiento en las contralorías territoriales del departamento del Atlántico. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 13, núm. 1, p. 133 - 146 JEL: H11, J24 DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i1.342>

BUENO E. (2013) El Capital Intelectual como sistema generador de emprendimiento e innovación. *Economics Industrial* ISSN 0422-2784 N° 388 p.15-22.

BROOKING A. (1997) El capital intelectual, Barcelona – España.

BOURDIEU, Pierre (1997). *Capital cultural, escuela y espacio social*. México: Siglo XXI.

DUMAY, J. (2013). The Third Stage of IC: towards a new IC future and beyond. *Journal of Intellectual Capital*, v. 14, n. 1, p. 5-9.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. (1998). *Working knowledge: How organizations managewhat they know*. Boston: Harvard Business School Press.

DEL CANTO, Ero Gerencia estratégica y capital humano. Su prospectiva en los gobiernos locales en el contexto venezolano *Revista Ciencias Estratégicas*, vol. 19, núm. 26, julio-diciembre, 2011, pp. 171-184 Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia

EDVINSSON, L. y MALONE, Michael. (2004) “El capital Intelectual: Cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa”. Grupo Editorial Norma. Colombia.

EUROFORUM (1998). *Medición del Capital Intelectual*. Modelo Intellect. Madrid: IUEE, San Lorenzo del Escorial.

HERNÁNDEZ R. y otros (2010) “Metodología de la Investigación” Ed. Mc Graw Hill 5ta. Edición México-Colombia.

NONAKA I. (1999) *La organización Creadora del conocimiento*, México D.F.

PÉREZ, Daisy, La gerencia venezolana frente a los nuevos paradigmas del conocimiento y el capital intelectual *Multiciencias* [en línea] 2005, 5 (junio): Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa>

ROJAS L. (2006) *Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Lima.

LOPEZ D. (2014) La calidad en los servicios y gestión de las Universidades.

Revista Vasca de Administración Pública. núm. especial 99-100. Mayo-Diciembre 2014. Págs. 1937-1947 ISSN: 0211-9560

STEWART T. (1999) Intellectual Capital: The new Wealth of Organizations. Doubleday: EE.UU.

SARTORI Giovanni. (1998), Homo Videns: La Sociedad Teledirigida. Editorial Taurus Alfaguara .A. Argentina.

ZEIMTHAML Y BERRY (1998) Calidad total en la Gestión de servicios como lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas y de los consumidores. España.