

Investigación empírica y análisis teórico

Efectos del Capital Intelectual en la Calidad del Servicio de una Dependencia de Educación Superior (DES) en San Luis Potosí, México**Effects of Intellectual Capital on the Service Quality of a Higher Education Institution (HEI) in San Luis Potosí, Mexico**González Díaz, David^{1*}; Gómez Sánchez, David² y Balderas Huerta, María Edith³**Resumen:**

En estudios recientes se ha reflexionado sobre la gestión del capital intelectual (CI) y su papel fundamental en la competitividad organizacional y en la excelencia de las universidades, a través de su efecto en la calidad del servicio (CS). El objetivo de este estudio es analizar los efectos del CI en la CS desde la percepción de los docentes de una Dependencia de Educación Superior (DES), para detectar los elementos que generan una ventaja competitiva y traducirlos a una mejora en el servicio. Se presentan diferentes aportaciones de autores que ofrecen perspectivas sobre los modelos de CI y CS en contextos organizacionales, abarcando su análisis, medición e implementación. Un estudio de enfoque cuantitativo, diseño transversal, tipo descriptivo, correlacional y explicativo. Se contempló una población de 102 docentes, a los cuales se aplicó un cuestionario para evaluar el CI y la percepción de la CS. Los resultados mostraron diferencias estadísticamente significativas entre las variables del CI sobre la CS y se logró entender los efectos mediante el análisis de la relación entre el conjunto de variables.

Palabras Clave: *Capital intelectual, Calidad del servicio, Institución de Educación Superior, Docentes*

Abstract:

Recent studies reflect on the management of Intellectual Capital (IC) and its fundamental role in organizational competitiveness and excellence of universities, through its effect on Service Quality (SC). The objective of this study is to analyze the effects of the IC in the SC from the perception of the teachers of a Higher Education Unit (DES), to detect the elements that generate a competitive advantage and translate them into an improvement in the service. Different contributions from authors are presented that offer perspectives on IC and CS models in organizational context, including their analysis, measurement and implementation the analysis, measurement and implementation. The study adheres to the quantitative, cross-sectional, descriptive, correlational and explanatory method. A population of 102 teachers was considered, to whom a questionnaire was applied to evaluate the IQ and the perception of the SC. The results showed statistically significant differences between the CI variables in the CS and it was possible to understand the effects by analyzing the relationship between the set of variables.

Keywords: *Intellectual capital, Quality of service, Higher Education Unit, Teachers*

¹Profesor Hora Clase y coordinador de la Licenciatura en Administración en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Rioverde, San Luis Potosí, México.

²Profesor Investigador de Tiempo Completo y Secretario Académico de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Rioverde, San Luis Potosí, México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores y del Sistema Estatal de Investigadores.

³Profesora Hora Clase y Coordinadora de la Maestría en Administración en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Rioverde, San Luis Potosí, México.

*Correspondencia: david.gonzalez@uaslp.mx

Es evidente que la economía está experimentando cambios rápidos y que la nueva normalidad requiere que los procesos productivos sean diferentes a los tradicionales de acuerdo con Garza (2021), los países que mejor inviertan en ciencia, tecnología y educación, tenderán a ser más productivos, el potencial de crecimiento de una sociedad estará ligado a estos rubros y los países que actúen de manera oportuna se beneficiarán de la nueva economía del conocimiento. Además, Valls (2016) indica que la inversión en estos rubros es un factor esencial para aumentar la productividad y la competitividad de los países, lo que a su vez garantiza el bienestar y el desarrollo social de sus ciudadanos.

Aunado a lo anterior, el conocimiento ha adquirido un papel crucial en el crecimiento económico de los países desarrollados, ya que las economías globales dependen cada vez más de este y de la información. Sin embargo, para aplicar esto de manera efectiva, es esencial gestionar el conocimiento y evaluar su repercusión en la capacidad competitiva de las organizaciones, incluyendo instituciones académicas como las universidades. Las estrategias de gestión del conocimiento en el ámbito universitario son fundamentales para que estas puedan adquirir, generar y manejar su capital intelectual. Por lo tanto, alcanzar la excelencia universitaria depende de una gestión adecuada del conocimiento.

Por ende, Malhotra (2003), citado en Bersía y Ficco (2021), también indican que los activos del conocimiento se erigen como los pilares fundamentales que sustentan las competencias y las capacidades de un país, mencionan que estos elementos no solo impulsan el crecimiento económico, sino que también son vitales para el desarrollo humano, la mejora de la calidad de vida y el fortalecimiento de la ventaja competitiva. Ante ello, las universidades al ser transmisoras y

generadoras de conocimiento adquieren una relevancia crucial en el progreso y la prosperidad de las regiones donde están ubicadas, enriqueciendo el tejido social y cultural de sus entornos.

Por otra parte, en los últimos años, las Instituciones de Educación Superior (IES), se han esforzado por ser más competitivas, ofreciendo una educación pertinente y de calidad, garantizar una educación de excelencia es un reto que sigue vigente, es decir, es un desafío constante y prioritario, por ello, es necesario que mejoren las prácticas de gestión de los diferentes recursos que las componen, esto con el objeto de potenciar su nivel competitivo y de excelencia; el capital intelectual y la calidad del servicio representan elementos diferenciadores clave, una gestión eficaz de estos aspectos permite a las organizaciones generar ventaja competitiva (Del Castillo, 2019).

De esta manera, las universidades son cruciales como creadoras y difusoras del conocimiento. En México, juegan un papel esencial en la conducción del cambio estructural que la sociedad mexicana aspira lograr. Sin embargo, es preocupante que la sociedad perciba de manera limitada estas valiosas contribuciones, lo que resulta en una actitud de indiferencia o falta de aprecio por la calidad educativa que ofrecen (Nava et al. 2016).

De acuerdo a lo anterior, el presente estudio tiene como objetivo analizar los efectos del capital intelectual en la calidad del servicio desde la percepción de los docentes de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) una Dependencia de Educación Superior de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), ubicada en el municipio de Rioverde, del estado de San Luis Potosí, México.

La investigación se justifica en que la UAMZM desempeña un papel crucial en la

educación superior en la región, por lo que la calidad del servicio educativo es fundamental en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes, lo que a su vez impacta el desarrollo regional. Asimismo, el capital intelectual hace referencia a la combinación de múltiples factores como el conocimiento, las habilidades, las experiencias y competencias de los docentes, siendo este un recurso esencial para la innovación pedagógica, la investigación y el continuo mejoramiento de la calidad educativa. Por lo que los resultados del análisis pueden orientar la formulación de estrategias educativas y también políticas que optimicen el uso del capital intelectual para mejorar la calidad del servicio, además de identificar áreas de mejora que puedan potenciar el impacto de la UAMZM en el desarrollo socioeconómico de la Zona Media de San Luis Potosí.

El trabajo comprende también una revisión de la literatura más trascendental sobre el CI y la CS en las organizaciones, además se da respuesta a algunas interrogantes, tales como; ¿cuáles son los indicadores del CI que generan ventaja competitiva? ¿cuáles son los factores de la CS mejor evaluados? ¿cuáles son los efectos del CI en la CS?

De lo expuesto anteriormente se establecen las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación entre el CI y la CS desde la percepción docente.

H2: El Capital Intelectual tiene un efecto sobre la Calidad del Servicio.

Revisión Teórica

Conceptualización del Capital Intelectual

El CI ha sido de gran relevancia en el éxito organizacional, haciendo de los intangible la riqueza de las organizaciones, es la acumulación de conocimiento que genera valor (Mena, et al. 2017). Edvinsson y Sullivan

(1996), dicen que el CI es el conocimiento que genera valor, una definición amplia que considera invenciones, ideas, conocimientos generales, diseños, programas informáticos, procesos de datos y publicaciones; Stewart (1998), menciona que es material intelectual, conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencias que se puede aprovechar para crear riqueza, difícil de identificar y de distribuir eficazmente; Bontis (1998) hace su aporte diciendo que el CI proporciona una diversidad de valor orgánico en las empresas generadoras de ganancia y posicionamiento estratégico.

Los modelos de CI constituyen una alternativa estratégica para la mejora de las funciones sustantivas de una organización, específicamente en contexto universitario, estos modelos permiten identificar y medir los diversos aspectos del CI, desempeñando un papel fundamental en la gestión eficaz de los mismos. Al establecer la clasificación de los distintos elementos del CI se hace referencia a contribuciones tanto teóricas como prácticas, sin embargo, según Sánchez et al. (2007) existe un acuerdo generalizado sobre la forma en que se dimensiona el CI, destacando los siguientes: capital humano, capital estructural y capital relacional los que sobresalen. Por lo que se definen a continuación:

Capital humano: constituye un factor determinante para el éxito competitivo de una empresa, Larios (2009), menciona que el capital humano representa el valor económico inherente a la capacidad individual de una persona o la fuerza laboral de un país en general, adquirido mediante la experiencia y el conocimiento, y que se encuentra presente en los integrantes de una organización. Este activo engloba la experiencia acumulada, las habilidades y los conocimientos compartidos por todos los empleados de la empresa. El

capital humano es un componente crucial para la eficacia operativa y el crecimiento sostenible de cualquier organización.

Capital estructural: también llamado capital organizacional, según Edvinsson y Sullivan (1996) este capital abarca tanto elementos tangibles como intangibles; en cuanto a los elementos tangibles, se hace referencia a aspectos como la infraestructura tecnológica de la empresa, las base de clientes, los procedimientos industriales y comerciales, planes estratégicos, entre otros; Bustos (2008) dice que este tipo de capital comprende las rutinas y procesos que caracterizan a un IES, así como la infraestructura en términos de tecnología, procesos administrativos y las metodologías de enseñanza.

Capital relacional: Se refiere a la capacidad de la empresa para establecer interacciones positivas con la comunidad empresarial, lo que estimula su potencial para generar riqueza (Ramírez, 2007). Por otro lado, según Nava y Mercado (2011), este término abarca tanto las relaciones que la institución mantiene con su entorno, así como el conocimiento que puede obtenerse de las interacciones con otros actores del entorno. Es importante destacar que el capital relacional en el ámbito universitario, contribuye de manera significativa a la generación de recursos tangibles, los cuales son aprovechados para crear valor en la sociedad. El capital relacional se posiciona como un activo valioso que impulsa la creación de valor y el desarrollo de una institución y su entorno.

Conceptualización de la calidad del servicio

En el contexto actual de la educación superior existe una alta competitividad, lo que impulsa a las universidades a concentrar sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, con el objetivo de satisfa-

cer las demandas y expectativas de sus clientes y demás partes interesadas. Aunado a ello, el Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) creado en México en 2021 establece ocho criterios para impulsar la mejora continua en la educación superior. Estos criterios son esenciales para asegurar que las instituciones educativas ofrezcan una formación de calidad y con relevancia social, siendo los siguientes: compromiso con la responsabilidad social, equidad social y de género, inclusión, excelencia, vanguardia, innovación social e interculturalidad.

Desde esta perspectiva, la excelencia se considera como el grado en que una IES cumple con sus propios objetivos y con los propósitos establecidos por la Ley General de Educación Superior (LGES) manifestándose a través de su contrición al desarrollo humano integral.

La CS se distingue como una herramienta de mercadeo clave para lograr la diferenciación competitiva, para el cliente interno y externo, es un aspecto crítico que permite crear y mantener una relación duradera, y debe estar presente en todos los miembros de la institución (Peñaherrera et al. 2019).

Además, la CS engloba una serie de aspectos o características de calidad como la cortesía, la puntualidad en la entrega, la ausencia de defectos en el producto, precio justo, entre otros. Estos elementos son evaluados por los clientes en función de la medida en que se hayan satisfechos sus necesidades y expectativas, la calidad del servicio abarca tanto aspectos tangibles como percepciones subjetivas (Galviz, 2011); asimismo, Lewis y Mitchel (1990), sugieren que la atención debe centrarse en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes; por su parte Gutiérrez (2010), dice que es el grado en que un conjunto de atributos intrínsecos satisface los requisitos, interpretando estos como nece-

sidades o expectativas definidas, comúnmente subyacentes o requeridas; finalmente, Grönroos (1984), sostiene que surge como consecuencia de la evaluación que realiza el usuario al contrastar lo que experimentan durante la prestación del servicio con sus expectativas previas.

En un marco más actual, Romero et al. (2019), indican que la CS se refiere a la relación de la satisfacción y expectativas entre un cliente y la organización que atiende sus necesidades; Castellano et al. (2019), apunta que es la forma como el servicio esta prestado al cliente, considerando la atención a sus necesidades y, por ende, es el propio cliente quien puede evaluarlo, dado que se trata de un concepto subjetivo que se evalúa según sus percepciones; por su parte Moreira y Orozco (2020), expresan que la CS es un aspecto que condiciona el comportamiento de los usuarios frente a las organizaciones, en la que se genera un proceso de fidelidad y confianza, en la que el primero siempre espera recibir más por menos.

Prevalece una falta de consenso en la medición de la calidad del servicio dentro del ámbito educativo, ya que se enfrentan difíciles problemas a la hora de definir los indicadores de ejecución. Tumino y Poitevin (2013), dicen que es habitual emplear una escala de evaluación para medir la calidad del servicio basándose en un conjunto de atributos que representan dicha calidad. Grönroos (1984), fundamenta la CS en tres aspectos: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen de la organización; mientras que Parasuraman et al. (1988), desarrollaron el modelo de las brechas del servicio que se enfoca en identificar y cerrar las brechas entre las expectativas de los clientes y sus percepciones de la experiencia del servicio. Este modelo denominado SERVQUAL identifica cinco brechas, destacando específicamente la bre-

cha 3, que se enfoca principalmente en las diferencias de los estándares de calidad especificados en la organización y cómo es la entrega real del servicio por parte del personal en la empresa. La percepción del cliente interno es crucial porque los empleados son quienes ejecutan las directrices de la organización. En el contexto de una institución de educación superior, los profesores, el personal administrativo y otros empleados (clientes internos) juegan un papel fundamental en la prestación del servicio educativo.

Antecedentes del capital intelectual

La creciente importancia del capital intelectual se debe a su capacidad para impulsar la innovación, mejorar la eficiencia y fomentar el crecimiento sostenible, a continuación, se presentan diversas investigaciones referentes al CI.

Un estudio realizado por Castro et al. (2019) en Venezuela, tuvo como propósito examinar el capital intelectual desarrollado en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB). Para ello, se recopilaron datos de una muestra de 42 docentes, mediante un cuestionario compuesto por 34 ítems. Los resultados obtenidos revelaron un nivel de desarrollo significativo para cada componente del capital intelectual. Los resultados obtenidos demostraron que el capital intelectual se aplica ampliamente en el ámbito universitario, considerando aspectos como el capital humano, estructural y relacional en las diferentes funciones desempeñadas como docencia, investigación y extensión. Se tomó en consideración tanto las actividades del personal docente, así como las demandas presentadas por la sociedad en cuanto a la formación de los estudiantes. Por ende, concluyeron que el capital intelectual representa un activo importante para optimizar los procesos universitarios.

Asimismo, Morales et al. (2020) llevó a cabo un estudio con el objetivo de analizar cómo interviene el capital intelectual en el desempeño organizacional de los establecimientos de educación básica privada de Sonora, México. Fue cuantitativo con un alcance correlacional, que empleó como instrumento una encuesta que fue aplicada a una muestra de 81 directivos de los centros educativos de nivel básico del sector privado. Los datos fueron analizados mediante la técnica de regresión lineal múltiple, en donde el 60,5% de la variabilidad en el desempeño organizacional puede ser atribuida al capital intelectual. Estos resultados sugieren que los activos intangibles tienen un impacto positivo y significativo en el desempeño global de la organización.

También en México, Ibarra et al. (2020) realizaron una investigación con el objetivo de establecer si el capital intelectual evaluado a través de sus dimensiones tiene algún efecto en el desempeño de las instituciones de educación superior de México. La investigación fue carácter cuantitativo y se hizo uso de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales, se aplicó una encuesta donde participaron académicos de diferentes universidades, contando con la participación de 408 de 74 instituciones públicas como privadas. Se concluyó, que la gestión del conocimiento sobre el capital intelectual y éstas en relación al desempeño institucional son importantes. Además, se subrayó la importancia de la gestión del conocimiento en la generación de activos intangibles y su impacto en el rendimiento de las universidades.

Además, en Sinaloa, México Cervantes et al. (2020) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de profundizar en las funciones principales de las instituciones de educación superior, centrándose en las dimensiones del capital intelectual y su relación con el desempeño

institucional. El tipo de estudio fue observacional, transversal a través de la investigación empírica. Los hallazgos revelaron que el rendimiento institucional está directamente influenciado por el capital intelectual. Además, se identificaron áreas de oportunidad en la gestión del capital intelectual dentro de la institución, las cuales tuvieron un impacto positivo en los indicadores de desempeño. Esto resalta la importancia de que la institución responda eficazmente a las demandas del entorno, actuando como una formadora de recurso humano de alto nivel mediante una gestión efectiva de las tres dimensiones que conforman el capital intelectual.

Asimismo, en Tamaulipas, México, se realizó una investigación por Ochoa et al. (2022) donde se planteó el objetivo de analizar las percepciones de los docentes de la Facultad de Comercio y Administración de Tampico, perteneciente a la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, en relación con la gestión de su capital intelectual, centrándose específicamente en los componentes del capital humano, estructural y relacional.

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, en el cual participaron 129 docentes. Los resultados obtenidos revelaron los indicadores clave que influyen en los tres componentes del capital intelectual, así como las correlaciones significativas entre la satisfacción y cultura organizacional, así como entre los indicadores de satisfacción y motivación. A partir de estos hallazgos, se pudo obtener conclusiones valiosas sobre las relaciones entre el capital humano y el capital estructural en el contexto específico de la facultad y la universidad

Antecedentes de la calidad del servicio

A continuación, se presentan algunas investigaciones referentes a la variable CS:

Pecina (2018) realizó una investigación en

San Luis Potosí con el propósito de evaluar la calidad de los servicios educativos en la licenciatura en enfermería de una universidad pública. Este estudio tenía como finalidad formular estrategias que contribuyan a alcanzar los estándares en materia de calidad educativa. Participando en el estudio 136 estudiantes, y mediante un análisis de estadística descriptiva, se logró demostrar que el 42% de ellos estaban satisfechos con la calidad de los servicios educativos. La percepción de la calidad del servicio se atribuye principalmente a factores académicos, ya que estos influyeron significativamente en calidad educativa percibida. Asimismo, se destaca la importancia de la organización de la enseñanza y las competencias de los docentes como elementos clave en esta percepción. A partir de los resultados obtenidos se concluyó que los servicios educativos de la carrera presentan un nivel medio de calidad, según la percepción de los estudiantes encuestados. Las dimensiones que recibieron las mejores evaluaciones fueron las competencias docentes y la organización de la enseñanza. Asimismo, se determinó que la percepción de la calidad educativa está estrechamente relacionada con las necesidades y expectativas del alumnado. Esto sugiere que, para mejorar la calidad percibida, es fundamental considerar las demandas y opiniones de los estudiantes en el diseño y ejecución de los programas educativos.

Otro estudio realizado en México por Patrón (2021), planteó el objetivo de medir la calidad de los servicios escolares desde la perspectiva de los estudiantes de una IES. Utilizando un enfoque cualitativo y apoyándose en grupos de enfoque, se llevó a cabo una investigación exploratoria y descriptiva. La muestra se conformó de 162 estudiantes de nuevo ingreso de dos programas educativos. Se aplicó un instrumento que evalúa las cinco dimensiones de la calidad del servicio:

elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados destacan que los estudiantes perciben un servicio de calidad adecuada en general; sin embargo, en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía se mostraron proporciones bajas, asociado principalmente a las cuestiones actitudinales del personal. Finalmente, el estudio sugiere que los administradores motiven a los empleados a comprender y valorar la importancia de brindar un excelente servicio a los estudiantes.

Asimismo, en Perú, Shardin et al. (2023) realizaron un estudio que plantea el objetivo de determinar si existía una correlación entre licenciamiento institucional y calidad del servicio universitario percibida por estudiantes próximos a egresar de la Universidad Católica Sedes Sapientiae-2020. El estudio se desarrolló bajo una metodología hipotético-deductivo, de tipo experimental y correlacional. Las dimensiones de la CS se adoptaron en función del Modelo de licencia institucional; servicios académicos, infraestructura educativa, investigación básica, docencia, medición e inserción laboral, Información web y otros servicios complementarios. Los hallazgos determinaron que el licenciamiento institucional si estaba relacionado de forma positiva, fuerte y altamente significativa con la calidad del servicio universitario percibido, concluyendo que los estudiantes de los últimos ciclos tenían un alto nivel de percepción sobre el licenciamiento institucional y la calidad del servicio universitario.

Por otra parte, en México Alvarado e Izaguirre (2015) llevaron a cabo una investigación con el propósito de evaluar las dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el personal administrativo en las universidades del noroeste del estado de Sinaloa, México. El estudio se apegó a la metodología de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, ya

que se pretendía especificar las propiedades, las características y los perfiles de un grupo de personas. La unidad de análisis estuvo compuesta de maestros y alumnos, siendo un total de 367 individuos, a los cuales se les aplicó un instrumento de forma aleatoria. De acuerdo con los resultados del estudio, las variables asociadas a la dimensión de la calidad en las relaciones humanas juegan un papel preponderante. En los resultados analizados también se indica que, aunque en algunas unidades académicas de las universidades estudiadas el personal administrativo brinda una atención cordial, también existen casos de trato injusto e indiferente por parte de algunos funcionarios. Estas actitudes negativas afectan significativamente la calidad del servicio universitario ofrecido.

Referencias de los efectos del CI en la CS

Zuluaga y Hurtado (2020), realizaron un trabajo en el cual determinaron la relación entre el CI y el desempeño de la institución. A través de una batería de indicadores se midieron los componentes del CI. Los autores emplearon un enfoque de investigación exploratoria y descriptiva, y con un propósito definido y apoyados en el modelo Intellect. La recolección de datos se realizó a través de instrumentos semiestructurados y entrevistas abiertas dirigidas a líderes de procesos y directivos. Además, se llevó a cabo una encuesta entre todos los funcionarios para recabar información adicional sobre diferentes indicadores.

Entre los hallazgos más destacados se señala que el capital humano es la ventaja competitiva más importante que posee la IES, lo cual representa la capacidad que tiene la misma para alcanzar las metas organizacionales. Además, se subraya la interrelación entre los diferentes componentes del capital intelectual del Colegio Integrado Nacional Orien-

te de Caldas (CINOC), evidenciando un efecto sinérgico y complementario que favorece el rendimiento institucional, mientras que su gestión efectiva repercute positivamente en los resultados. Finalmente, el estudio concluye que el Capital Intelectual representa un aporte valioso para las IES que buscan implementar procesos de gestión del conocimiento, dado que el informe sobre el capital intelectual permite a las instituciones visibilizar su impacto en la sociedad como resultado del cumplimiento de su misión, así como evaluar su influencia en el entorno.

Por otra parte, Ureña et al. (2016) llevaron a cabo un estudio en la ciudad de Maracaibo, estado de Zulia, Venezuela, el cual tuvo como objetivo analizar el Capital intelectual como un modelo estratégico para la calidad del servicio en organizaciones inteligentes. Se dimensionaron las características y los elementos de las dos variables, además de sus dimensiones. La población de estudio se conformó por 36 personas de diferentes cargos en la organización, así como clientes de una organización inteligente, a los cuales se les cuestionó mediante la aplicación de un instrumento de 39 preguntas, con diferentes criterios y características de las variables de estudio. El enfoque metodológico empleado para realizar el trabajo se caracterizó por su naturaleza analítica y descriptiva, adoptando un diseño transversal no experimental. Los resultados obtenidos permitieron identificar al capital intelectual como un modelo estratégico para la calidad del servicio, ya que se demostró que existen elementos de tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, los cuales están intrínsecamente ligados a la actuación y desempeño de los empleados.

También, en Perú Peñaloza (2014) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la influencia del capital intelectual en la

calidad del servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Privada de Tacna. La metodología se basó en un diseño no experimental y transversal. Se administró un instrumento a docentes y alumnos que incluía 24 indicadores de capital intelectual y 9 de competitividad, utilizándose la escala de Likert. Los resultados comprobaron que, el conjunto de activos del capital intelectual ejerce una influencia positiva en la competitividad, además se determinó que el capital intelectual es adecuado, tomando en cuenta sus dimensiones; capital humano, capital estructural y relacional, sin embargo, tanto estudiantes como docentes percibieron la calidad del servicio como regular.

El impacto del CI en la CS es innegable, ya que este último se ve moldeado por una serie de aspectos cruciales como la percepción de tangibles, confiabilidad en los procesos, capacidad de respuesta a las necesidades, seguridad y la demostración de empatía por parte del personal, todos tienen un efecto directo en la gestión institucional. De esta manera, se puede concluir que fortalecer el capital intelectual emerge como una necesidad imperativa para elevar los estándares de calidad del servicio ofrecido.

Además, en la municipalidad provincial de Puno, Perú, Tapia (2016), llevó a cabo una investigación con el objetivo de evaluar en qué medida el capital intelectual impulsa la calidad de los servicios de la municipalidad provincial de Puno, esto considerando que la calidad constituye un aspecto de relevancia social. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y no experimental. Participando 177 empleados, aplicando la encuesta estructurada. Se encontró que la gestión del capital intelectual tiene una influencia significativa en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provin-

cial de Puno. En suma, la satisfacción de los usuarios depende de la calidad de atención en los servicios. En este contexto, el estudio ha revelado que la calidad de atención no es adecuada, lo que resulta en altos niveles de insatisfacción

Método

El estudio se fundamentó en un enfoque cuantitativo que permitió la medición objetiva de las variables pertinentes. Es descriptivo y causal, de diseño no experimental y transversal con el fin de obtener información de los grupos de interés, este diseño metodológico fue elegido intencionalmente para obtener una representación exacta de la situación en un punto concreto del tiempo (Hernández y Mendoza, 2018). Además, es correlacional y explicativo ya que mediante la aplicación de pruebas estadísticas bivariadas y multivariadas, se busca esclarecer el supuesto de que existe una relación entre las variables, y que además permitan entender los efectos del CI sobre la CS desde la percepción docente.

La unidad de análisis se consideró a los docentes de la UAMZM de la UASLP. La población de estudio se conformó por 102 docentes (Profesor Hora Clase y Profesor Tiempo Completo). El estudio contempló un censo, el cual incluye el total de casos que están presentes en el universo, es decir, toda la población del personal docente de las DES, sin embargo, se contó con la participación del 85% de los docentes. Los criterios de inclusión consideraron a todos los docentes de cada PE y funcionarios que también se desempeñan como docentes; se excluyeron a docentes que no estuvieran vigentes en el semestre de aplicación de los instrumentos y jubilados. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta auto administrada.

Instrumento

Para la obtención de la información respecto al CI, se tomó como referencia el instrumento basado en el modelo de la Universidad de West Ontario, propuesto por Bontis (1996), el cual mide el Capital Intelectual desde tres dimensiones, para el Capital humano diez ítems, para el Capital estructural ocho ítems y para el Capital relacional siete ítems, el instrumento consta de un total de 25 ítems que se miden en una escala de Likert de cinco puntos.

Para medir la CS se apoyó en el instrumento propuesto por Tumino y Poitevin (2013), el cual, se adaptó y contextualizó a través de una validación por juicio de expertos, teniendo como resultado 27 ítems en seis dimensiones para evaluar la calidad del servicio; Competencias del cuerpo docente, Organización de la enseñanza o contenido del plan de estudios, comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamiento, y evaluaciones. Se analiza la brecha 3 del modelo SERVQUAL de la calidad del servicio, la cual mide la diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de este, en este sentido, se toma en cuenta las valoraciones de los docentes y se identifican las características que resaltan la importancia que se atribuye a las dimensiones que componen la calidad del servicio.

La confiabilidad del instrumento se midió con el Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.894 para el CI y 0.94 para CS siendo un valor satisfactorio. La validez se sustentó por opinión de expertos y tiene una validez de contenido (Bernal, 2016), que se sustenta mediante la revisión de la literatura.

Análisis de datos

Se llevó a cabo un análisis descriptivo utilizando medidas de tendencia central y porcen-

tajes para describir las variables sociodemográficas, así como las puntuaciones obtenidas en las variables del CI y la CS. Se aplicó un análisis de correlación a través del coeficiente r de Pearson con el fin de observar las diferencias estadísticamente significativas entre cada una de las dimensiones del CI y la CS. Para entender mejor los efectos del CI en la CS, se aplicó un análisis multivariante de correlación canónica. Para el procesamiento de la información se apoyó en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25 en español y las herramientas de Microsoft Excel.

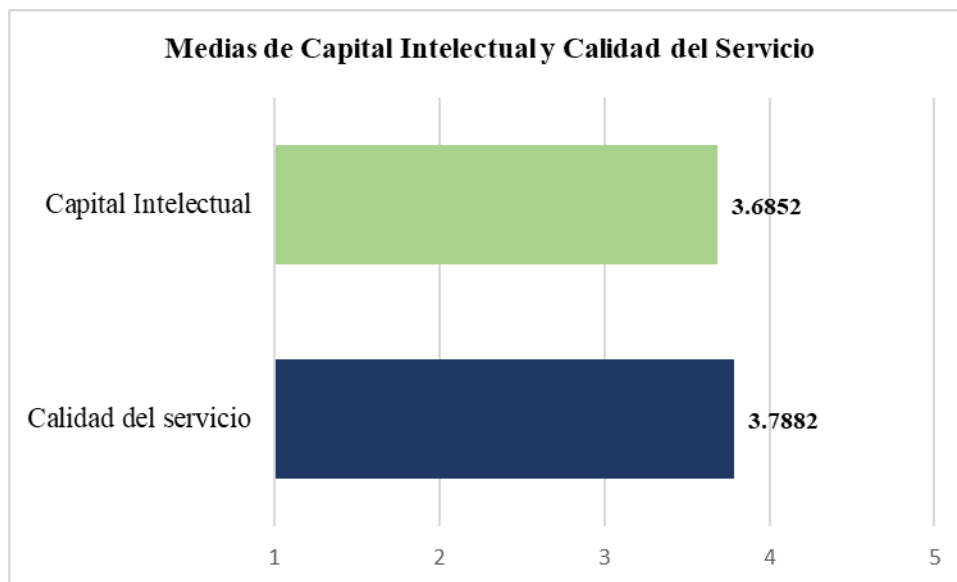
El análisis del grupo de docentes de la DES reveló lo siguiente: Las mujeres representaron el 58% y mientras que el 42% son hombres, 46 años fue la edad promedio. La antigüedad de los docentes encuestados es en promedio de 13 años, con una máxima representada por los 38 años laborando en la institución. La mayoría de los docentes desempeña sus actividades académicas en programas educativos del área socio-administrativa: Administración, Mercadotecnia y Contaduría Pública y Finanzas.

Análisis descriptivo

En la figura 1, se muestran las medias de los constructos CI y CS desde la percepción de los docentes de la UAMZM de la UASLP, teniendo como valoración la escala de Likert de 1 al 5, en donde se consideró 1 = Nunca y 5 = Siempre para CI; y donde 1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo para la CS. El CI presenta una media de 3.68, mientras que la CS muestra una media de 3.78, lo cual indica de una manera general que los constructos están bien evaluados, y con poca diferencia entre ambos.

En la figura 2, se pueden observar las dimensiones del CI, considerando la escala de Likert del 1 al 5, donde como ya se men-

Figura 1. Medias de Capital Intelectual y Calidad del servicio



cionó antes 1 corresponde a “Nunca” y 5 “Siempre”. Se destaca que la dimensión mejor evaluada por los docentes de la UAMZM es el capital humano, con una puntuación media de 4.29. Esto sugiere que los docentes valoran altamente las habilidades, experiencias y capacidades de desarrollo personal y profesional, así como la capacidad para la toma de decisiones y la habilidad para relacionarse con otros. En resumen, consideran que el factor humano es el aspecto intangible que más aporta valor a la organización.

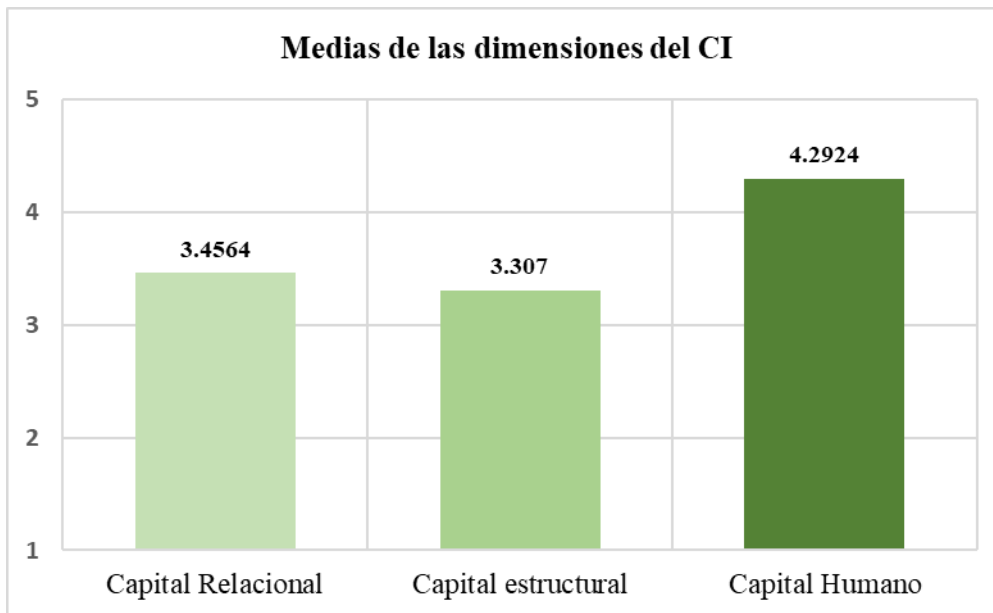
Seguidamente, se destaca en segundo lugar el valor del capital relacional con una calificación de 3.45. Este indicador refleja la percepción de los docentes sobre la relación de la institución con diversos agentes del entorno como los clientes, competidores y proveedores. Este componente también abarca aspectos clave como la lealtad, la satisfacción y la reputación de la institución, así como las interacciones con otros actores relevantes en el contexto institucional. La importancia de esta dimensión radica en su capacidad para fortalecer las conexiones y la colaboración

con los diversos actores externos.

Finalmente, se aborda el capital estructural, el cual presenta una media de 3.30 y que refleja la importancia que los docentes otorgan a los procesos institucionales, así como la infraestructura, metodologías, procedimientos y tecnologías de proceso. Además, incluye los recursos intangibles como bases de datos y otros activos que se encuentran almacenados en la organización.

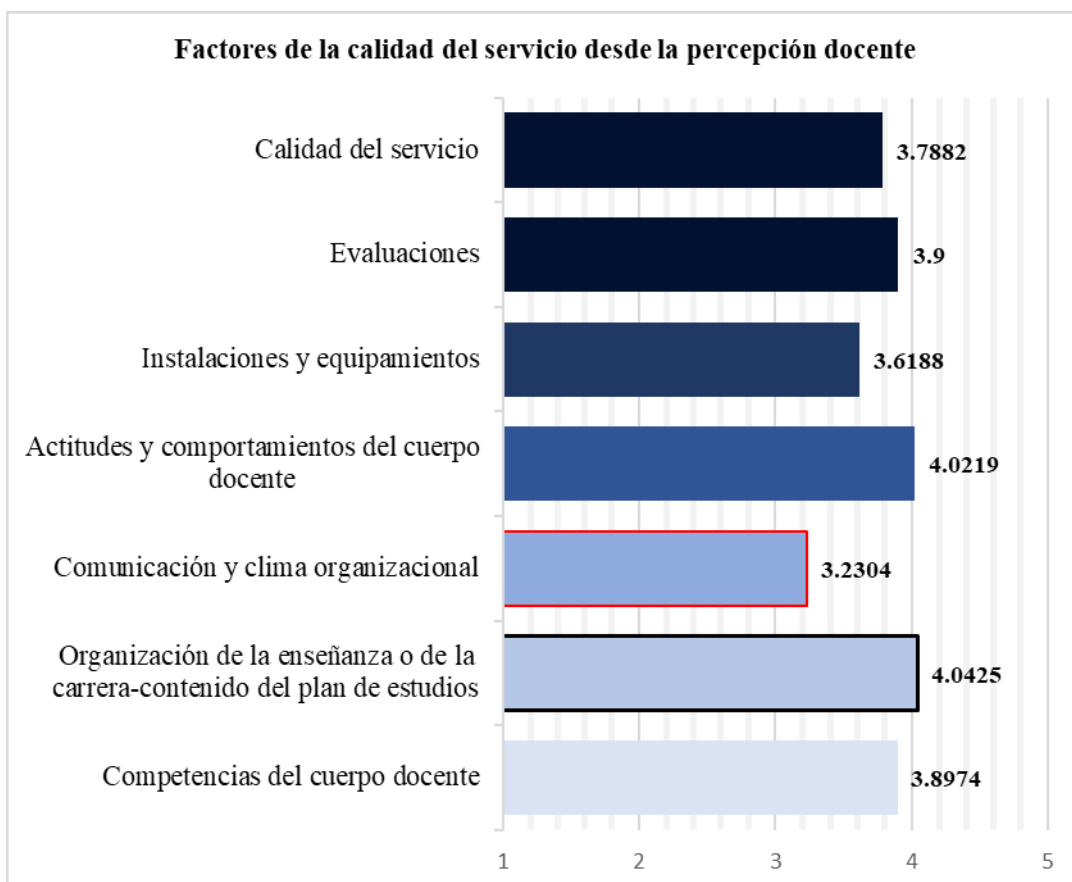
El análisis realizado también permite observar las medias de la CS, ver la figura 3. Las dimensiones fueron aceptables, esto considerando la escala de Likert del 1 al 5, donde 1 corresponde a “Totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. La dimensión mejor calificada por los docentes de la UAMZM fue “Organización de la enseñanza o de la carrera-contenido del plan de estudios”, con un valor de 4.04, seguido de “Actitudes y comportamientos del cuerpo docente” con una media de 4.02, mientras que la dimensión con la valoración más baja fue la de “Comunicación y clima organizacional” con una media de 3.23.

Figura 2. Medias de las dimensiones del CI



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Medias de las dimensiones del CS desde la percepción docente



Fuente: Elaboración propia

Análisis de correlación y explicativo

A través del coeficiente de correlación r de Pearson, se miden las relaciones entre las dimensiones del CI, se muestran que, si existen correlaciones estadísticamente significativas para decir que hay relación entre las dimensiones del CI, como se observa en la tabla 1. Debido a que están las asociaciones entre todas las dimensiones se puede decir que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis planteada que indica que existe una relación entre las dimensiones del CI: capital humano, capital estructural y capital relacional, siendo estas relaciones directas de moderadas a fuertes.

H₁: Existe relación entre el CI y la CS desde la percepción docente

A través del coeficiente de correlación de Pearson (r), se evaluaron las relaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio, revelando correlaciones estadísticamente significativas para decir que hay relación entre las dimensiones de la CS, como se observa en la tabla 2. Debido a que están las asociaciones entre todas las dimensiones se puede decir que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis planteada que indica existe relación entre las dimensiones de la CS desde la percepción docente siendo estas relaciones directas de moderadas a fuertes.

Tabla 1. *Relación entre las dimensiones del Capital Intelectual*

		Capital Humano	Capital Estructural	Capital Relacional
Capital Humano	Correlación de Pearson	1	0.475**	0.472**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000
	N	79	74	76
Capital Estructural	Correlación de Pearson	0.475**	1	0.738**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000
	N	74	75	73
Capital Relacional	Correlación de Pearson	0.472**	0.738**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	
	N	76	73	77

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

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

Tabla 2. *Relación entre las dimensiones de la CS desde la percepción docente*

		CCD	OE_PE	CCO	ACCD	IE	Ev
Competencias cuerpo docente CCD	Correlación de Pearson	1	0.654**	0.670*	0.598**	0.427*	0.675*
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Organización de la enseñanza/contenido plan de estudios OE_PE	Correlación de Pearson	0.654*	1	0.702*	0.575**	0.455*	0.593*
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
Comunicación y clima organizacional CCO	Correlación de Pearson	0.670*	0.702**	1	0.672**	0.591*	0.567*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
Actitudes comportamiento del cuerpo docente ACCD	Correlación de Pearson	0.598*	0.575**	0.672*	1	0.354*	0.598*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.001	0.000
Instalaciones y equipamientos IE	Correlación de Pearson	0.427*	0.455**	0.591*	0.354**	1	0.386*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.001		0.000
Evaluaciones Ev	Correlación de Pearson	0.675*	0.593**	0.567*	0.598**	0.386*	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	

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

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

H₂: El Capital Intelectual tiene un efecto sobre la Calidad del Servicio.

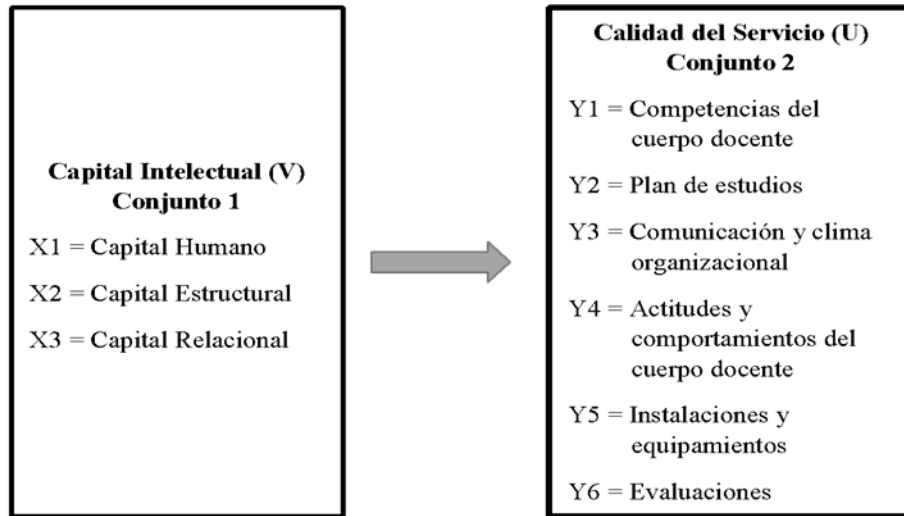
En la figura 4 se muestra el modelo de los efectos del CI sobre la CS desde la percepción docente.

Para evaluar los efectos del CI sobre la CS se determinaron las correlaciones en todas las dimensiones de ambos conjuntos como se observa en la tabla 3. En este caso, también se utilizó la correlación bivariada de Pearson, en la cual se miden las relaciones entre las dimensiones del CI y las dimensiones de la CS. De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontraron evidencias de correlación entre todas las dimensiones del CI y

las dimensiones de la CS, y se aprecia que la relación más fuerte es entre el capital relacional con cada una de las dimensiones de la CS desde la percepción docente, es decir, se muestran las diferencias estadísticamente significativas.

El análisis permite observar en la tabla 4 que a través de la técnica multivariante de correlación canónica se encontró la relación entre los dos constructos, y se muestra que el único par de funciones que se puede interpretar es la primera, ya que se muestra una significancia de 0.000, con una correlación fuerte de 0.760.

Figura 4. Modelo de los efectos del CI en la CS desde la percepción docente



Fuente: Elaboración propia

De la figura 4 surge el modelo matemático que se representa de la siguiente manera:

$$X1 + X2 + X3 = Y1 + Y2 + Y3 + Y4 + Y5 + Y6$$

Tabla 3. Relación entre las dimensiones del CI y las dimensiones de CS

		Competencias del cuerpo docente	Organización de la enseñanza o de la carrera-contenido del plan de estudios	Comunicación y clima organizacional	Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	Instalaciones y equipamientos	Evaluaciones
CH	Correlación de Pearson	0.431**	0.425**	0.370**	0.373**	0.297**	0.493**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.001	.001	0.008	0.000
CE	Correlación de Pearson	0.594**	0.555**	0.597**	.425**	0.353**	0.426**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	.000	0.002	0.000
CR	Correlación de Pearson	0.635**	0.611**	0.728**	.521**	0.532**	0.514**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

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

Fuente: Elaboración propia (2022) a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

Tabla 4. Resumen estadístico funciones canónicas

	Correlación	Valor propio	Estadístico de Wilks	F	Número D.F	Denominador D.F.	Sig.
1	0.760	1.372	0.341	4.529	18.000	175.848	0.000
2	0.344	0.134	0.808	1.421	10.000	126.000	0.178
3	0.290	0.092	0.916	1.475	4.000	64.000	0.220

Fuente: Elaboración propia (2022) a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

En la tabla 5 se puede observar que un valor alto del CI tiene efectos altos en la CS. Al interpretar las cargas canónicas del capital intelectual se observa que todas las dimensiones cargan fuertemente a su propio constructo destacando el capital relacional, para el caso de la CS las cargas canónicas indican fuerte relación entre el constructo y las dimensiones destacando la comunicación y clima organizacional como el que mayor aporte tiene.

Con lo que respecta a las cargas cruzadas se puede observar que los signos de todas las dimensiones son los mismos, lo que indica relaciones directas o positivas esto demuestra que los efectos del capital intelectual en la calidad del servicio se explican primeramente por el capital relacional con una carga cruzada o correlación de 0.752 lo que es fuerte al igual que la relación entre el capital estructural y a la calidad del servicio con 0.626, final-

mente, con una carga cruzada de 0.396 el capital humano tiene efectos en la CS lo que se considera correlación débil.

De la tabla 5 se desarrollan las siguientes ecuaciones canónicas utilizando los coeficientes no estandarizados, mismos que optimizan el valor de los constructos estudiados.

$$V = f(\text{Capital Intelectual}) = -0.238X1 - 0.269X2 - 1.197X3$$

$$U = f(\text{Calidad del servicio}) = -0.0629Y1 - 0.0298Y2 - 0.588Y3 - 0.035Y4 - 0.220Y5 - 0.034Y6$$

$$\text{Corr}(U,V) = 0.760$$

Existe evidencia para aceptar que el CI tiene un efecto en la CS universitario percibido por los docentes ($p = 0.760$, sig. = 0.000), siendo los efectos fuertes y directos entre ambos constructos.

Tabla 5. *Tabla de resumen*

Capital Intelectual (V) conjunto canónico 1				
	Coeficientes estandarizados	Coeficientes no estandarizados	Cargas canónicas	Cargas cruzadas
Capital Humano	-0.082	-0.238	-0.520	-0.396
Capital Estructural	-0.183	-0.269	-0.823	-0.626
Capital Relacional	-0.817	-1.197	-0.988	-0.752
Calidad del servicio (U) conjunto canónico 2				
Variable	Coeficientes estandarizados	Coeficientes no estandarizados	Cargas canónicas	Cargas cruzadas
Competencias docentes	-0.331	-0.629	-0.835	-0.635
Plan de estudios	-0.187	-0.298	-0.817	-0.621
Comunicación y clima organizacional	-0.458	-0.588	-0.928	-0.706
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	-0.023	-0.035	-0.695	-0.529
Instalaciones y equipamiento	-0.168	-0.220	-0.679	-0.517
Evaluaciones	-0.024	-0.034	-0.661	-0.503

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

Discusión y Conclusiones

De acuerdo con las hipótesis planteadas, se establece que existe una relación entre las dimensiones del capital intelectual, es decir, entre el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. a través de las pruebas estadísticas los resultados muestran una asociación entre las variables, por lo tanto, se comprueba que existe una relación entre las dimensiones del Capital Intelectual.

Otra de las hipótesis establece que existe relación entre las dimensiones de la CS desde la percepción docente. Mediante las pruebas estadísticas también se encontró asociación entre las variables.

El análisis de los resultados también indicó que a pesar de que el Capital humano mostró los valores medios más altos, fue el Capital relacional el que tiene un mayor efecto sobre la CS desde la percepción docente, es decir, tienen una correlación directa y su efecto se explica en la dimensión de comunicación y clima organizacional principalmente. Lo anterior también permite identificar congruencia entre los elementos que distinguen al capital relacional, es decir, las habilidades de la organización para mantener una buena relación tanto al interior como al exterior, con la comunicación y el clima de la organización.

Se coincide con otros estudios realizados por Ureña, et al. (2016), Peñaloza (2014), Zuluaga y Hurtado (2010), respecto al efecto del Capital Intelectual en la Calidad del Servicio, ya que los resultados también muestran que el Capital Intelectual ejerce una influencia positiva en la competitividad y una relación directa con la calidad del servicio y el desempeño.

Es interesante la postura de Tapia (2016), que indica que el capital intelectual es un factor elemental para la calidad del servicio y la satisfacción, enfocado a usuarios de

la administración pública. sus resultados indican una influencia significativa entre la gestión del capital intelectual y la satisfacción de los usuarios, atribuyendo que la dimensión del capital humano incide, pero de manera negativa. a igual que los resultados obtenidos en este trabajo, el autor señala que la dimensión de capital estructural tiene una influencia menos significativa que las otras dimensiones.

En cuanto a los componentes del CI, se destacó que la dimensión mejor evaluada por los docentes de la UAMZM de la UASLP fue el capital humano. Esto se debe a que los docentes valoran altamente las capacidades, experiencias y habilidades para el aprendizaje continuo, la toma de decisiones y la interacción interpersonal. En resumen, consideraron que el factor humano es el activo intangible que aporta mayor valor a la organización.

Respecto a los elementos de la CS desde la percepción docente, los valores más altos que brindaron los docentes de la UAMZM, fueron “organización de la enseñanza, plan de estudios”, seguido de “actitudes y comportamientos del cuerpo docente”; sin embargo, la dimensión con la valoración más baja fue la de “Comunicación y clima organizacional”, es decir, los docentes consideran que no existe un buen espacio para expresar las opiniones y tampoco hay un buen tratamiento de las sugerencias, por lo que consideran no se propicia un buen clima de convivencia.

En suma, evaluar el capital intelectual en las instituciones es de gran importancia, en la medida en que esto suceda, las organizaciones podrán incrementar su nivel de competitividad y a su vez alcanzar la excelencia. Es necesario que las organizaciones identifiquen y potencien cada elemento intangible que contribuya al valor agregado y comprendan su impacto en el entorno. Es esencial considerar diversos contextos a nivel

regional y nacional, dado que pueden existir disparidades significativas entre instituciones públicas y privadas. Se sugiere también explorar futuras líneas de investigación destinadas a examinar los efectos del capital intelectual en aspectos como el rendimiento, la eficiencia, la satisfacción y el compromiso institucional.

Referencias

- Alvarado, L., y Izaguirre, F. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Pensamiento & Gestión*(38). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64639792007>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Bersía, P., y Ficco, C. (2021). El rol de los modelos de capital intelectual en la contribución de las universidades al desarrollo: Un estudio empírico en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNRC. *Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 11(1), 133-153. <http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2021-v11n1a08>
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decisión*, 32(2), 63-76. <http://dx.doi.org/10.1108/00251749810204142>
- Bustos, E. (Noviembre de 2008). *La influencia del capital intelectual en la gestión de calidad en instituciones de educación superior: El caso de la escuela superior de cómputo del Instituto Politécnico Nacional*. D.F., México: Tesis de doctorado en Ciencias Administrativas. <http://tesis.bnct.ipn.mx:8080/handle/123456789/4351>
- Castellano, S., Peña, O., y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 275-286. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356006>
- Castro, J., Castellano, E., Fonseca, L., y Lugo, J. (2019). Una mirada al capital intelectual en universidades públicas. *Revista Científica*, 4(13), 90-113. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563659492006/563659492006.pdf>
- Cervantes, M., Carranza, G., y López, M. (2020). Capital intelectual y desempeño en instituciones de educación superior. *RILCO*, 2(8), 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7902592>
- Del Castillo, A. (2019). Capital Intelectual en Instituciones de educación superior en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 489-502. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356011/29059356011.pdf>
- Edvinsson, L., y Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing Intellectual Capital. *European Management*, 14(4), 356-364. [https://doi.org/10.1016/0263-2373\(96\)00022-9](https://doi.org/10.1016/0263-2373(96)00022-9)
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta. <https://docplayer.es/6274895-calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>
- Garza, J. (14 de enero de 2021). *El Financiero*. La economía del conocimiento: <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/jesus-garza-la-economia-del-conocimiento/>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. McGraw Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Ibarra, M., Vela, J., y Ríos, E. (2020). Capital Intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades. *Investigación administrativa*, 49(126), 1-19. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456063405007>
- Larios, J. (2009). Capital Intelectual: Un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio. *Criterio libre*, 7(11), 101-121. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/887>
- Lewis, B., y Mitchell, V. (1990). Defining and Measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8, 11-17. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>
- Mena, C., Váscquez, H., y Carguaytongo, J. (2017). El capital intelectual desde una revisión teórica de la literatura publicada. *Dominio de las ciencias*, 3, 29-50. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago>
- Morales, L., Jacobo, C., Ibarra, L., y Ochoa, S. (2020). Capital intelectual y desempeño organizacional: el caso de las instituciones de educación

- básica en México. *Pensamiento y Gestión*, 1 (47), 180-202. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n47/2145-941X-pege-47-180.pdf>
- Moreira, L., y Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento*, 5(88), 618-633. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>
- Nava, P., y Mercado, P. (2011). Análisis de trayectoria de capital intelectual en una universidad pública mexicana. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación*, 13(2), 166-187. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000200012
- Nava, R., Mercado, P., y Demuner, M. (2016). *El capital Intelectual en la universidad pública*. (Primera edición ed.). Estado de México: UAEM.
- Ochoa, M., Matos, R., y Garza, M. (2022). La gestión del capital intelectual en el ámbito universitario: Una aproximación al planteamiento de un modelo de medición. *Argumentos. Estudios críticos de la sociedad*, 35(100), 161-175. <https://argumentos.xoc.uam.mx/index.php/argumentos/article/view/1382>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item Scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 1(64). https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Ride Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(22), 1-18. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Pecina, R. (2018). Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad de los servicios educativos. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación*, 5(10), 1-10. <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/171>
- Peñaherrera, I., Borja, E., y DÁrmas, M. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios. Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 23(90), 4-13. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4649/1/Pe%c3%b1aherrera%20Veloz%20Ingrid%20Ver%c3%b3nica.pdf>
- Peñaloza, E. (2014). El capital intelectual y la calidad del servicio en la Facultad de ciencias Empresariales en la universidad Privada de Tacna. *Revista Veritas Et Scientia*, 3(1), 6-12. <https://doi.org/10.47796/ves.v3i1.250>
- Ramírez, D. (2007). Capital intelectual. Algunas reflexiones sobre su importancia en las organizaciones. *Pensamiento & Gestión*, (23), 131 – 152. [https://www.https://www.redalyc.org/pdf/646/64602306.pdf](http://www.https://www.redalyc.org/pdf/646/64602306.pdf)
- Romero, R., Labajos, M., y Moreno, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802>
- Sánchez, A., Melián, G., y Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones europeas de dirección y economía y empresa*, 13(2), 97-111. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280005.pdf>
- Shardin, L., Shardin, L., Shardin, L., y Pineda, Z. (2013). El licenciamiento institucional y la calidad del servicio universitario de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 1(17), 293-307. <http://encuentros.unermb.web.ve/index.php/encuentros/article/view/397/351>
- Stewart. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital Intelectual*. Granica.
- Tapia, C. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comunicación*, 7(1), 5-15. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682016000100001&script=sci_abstract
- Tumino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84. <https://www.redalyc.org/>

pdf/551/55130462004.pdf

Ureña, Y., Quiñones, E. y Carruyo, N. (2016). Capital intelectual: modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*. 12(25). 3-17. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70948484002.pdf>

Valls, J. (30 de agosto de 2016). *El Universal*. Obtenido de La importancia de invertir en educación superior, ciencia y tecnología: <https://www.eluniversal.com.mx/entrada-de-opinion/articulo/jaime-valls-esponda/nacion/2016/08/30/la-importancia-de-invertir-en/>

Zuluaga, C. y Hurtado, D. (2020). Capital Intelectual de la institución de educación superior CI-NOC: contribuciones para la gestión del conocimiento. *Perspectivas*, 1(20), 1-10. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.perspectivas.5.20.2020.1-10>