

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”- HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

GESTIÓN DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA
HUANUCO 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

TESISTAS:

ESPINOZA CASTILLEJOS, KELLY EMILIA
PEREA FLORES, LAUREN ANNEL
VALVERDE MACCHA, GISSEL STEFANNY

ASESOR:

Dr. REITER LOZANO DAVILA

HUÁNUCO - PERÚ

2018

DEDICATORIA

En primer lugar doy gracias a Dios, ya que gracias a él estoy escalando un peldaño más en mi vida profesional. Y en segundo lugar a mis padres, hermano por estar siempre apoyándome día a día, por confiar en mí para que todo esto se haga posible. Por ser mi inspiración, mis ganas de seguir adelante. Gracias a ellos soy lo que soy hoy en día. Los amo.

Gissel.

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios y a mis padres que siempre me estuvieron apoyando en todo momento para poder formarme profesionalmente y a mi hija por ser mi inspiración a seguir adelante.

Emilia.

Dedico este presente trabajo a mis padres, hermanas y abuela por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy para continuar en este proceso, cumpliendo mis metas y anhelos.

Annel.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Empresa Seda Huánuco S.A por habernos brindado todas las facilidades del caso para poder realizar los estudios de investigación y así contribuir al desarrollo de nuestra tesis.

A nuestros docentes por habernos compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al Dr. Reiter Lozano Dávila asesor de nuestro proyecto de investigación por guiarnos y orientarnos en cada avance del presente trabajo.

Las Tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de tesis, referida a la Gestión de Intangibles en la Empresa Seda Huánuco.2018, cuyos objetivos de la investigación consistió en Conocer de qué manera se da la gestión de intangibles en Seda Huánuco. 2018. Y teniendo como objetivos específicos. Determinar cómo son las motivaciones de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco, Conocer cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores de SEDA Huánuco. Determinar cuál es el nivel o grado de conocimiento de los trabajadores en SEDA HUANUCO. Determinar cuál es el nivel o grado de cooperación de los trabajadores en SEDA HUANUCO. Determinar Cuál es el nivel o grado de innovación de los trabajadores en SEDA HUANUCO. Participaron en esta tesis, las suscritas en calidad de investigadoras, y por la muestra 381 clientes de la Empresa Seda Huánuco, El presente trabajo se realizó en la Empresa Seda Huánuco, durante el período comprendido entre los meses de mayo hasta el mes de octubre del presente, tiene una utilidad práctica para poder sugerir a la empresa las soluciones que pudieran referida a la gestión de intangibles; teniendo como conclusión: La gestión de intangibles en Seda Huánuco. 2018, se da de manera positiva en cuanto que los trabajadores se sienten motivados y valorados, conforme se advierte en un 51% tabla 1 y en 55% tabla N° 2, pero sin embargo perciben que los ambientes de trabajo no son los adecuados para una buena gestión de intangibles, como se demuestra en un 62% tabla N° 3, y en 61% tabla N° 4.El nivel de satisfacción de los trabajadores de SEDA Huánuco, es regular, traducido en un 49%, y este hecho se advierte en la tabla N° 5.El nivel o grado de conocimiento de los trabajadores en SEDA HUANUCO. Es regular, demostrado en un 41%, se advierte en la tabla N°7.El nivel o grado de cooperación de los trabajadores en SEDA HUANUCO. Es negativo, en 71% conforme a la tabla N° 9; en 87% tabla N° 10, en 77% Tabla N° 11.El nivel o grado de innovación de los trabajadores en SEDA HUANUCO, es positivo en 76% Tabla 14; en 76%; Tabla N° 15 y en 55% tabla 16.

SUMMARY

This thesis work, the reference to the management of intangibles in the company Seda Huánuco.2018, whose research objectives are to know what is the management of intangibles in Seda Huánuco. 2018. And having as specific objectives. Determine how the motivations of the workers of the company SEDA Huánuco are; Know the level of satisfaction of the workers of SEDA Huánuco. Determine what is the level of knowledge level of the workers in SEDA HUANUCO. Determine what is the level or degree of cooperation of workers in SEDA HUANUCO. Determine the level of innovation of the workers in SEDA HUANUCO. Participation in this thesis, the subscribed ones in the quality of the investigation, and the sample 381 clients of the Seda Huánuco Company, The present work was carried out in the Seda Huánuco Company, during the period between the months of May to the month of October of the present, has a practical utility to be able to suggest to the company the solutions that refer to the management of intangibles; Having as conclusion: The management of intangibles in Seda Huánuco. 2018, it is given in a positive way as far as the workers are motivated and valued, it is adjusted to 51% table 1 and 55% table No. 2, but they do not take into account work environments are not suitable for a good management of intangibles, as shown in 62% table No. 3, and in 61% table No. 4. The level of satisfaction of the workers of SEDA Huánuco, is regular, becomes 49%, and this fact is noticed in Table No. 5. The level or degree of knowledge of the workers in SEDA HUANUCO. It is regular, shown in 41%, it is seen in table N°7. The level or degree of cooperation of the workers in SEDA HUANUCO. It is negative, in 71% according to table No. 9; in 87% table N° 10, in 77% Table N° 11. The level and degree of innovation of the workers in SEDA HUANUCO, is positive in 76% Table 14; at 76%; Table No. 15 and in 55% table 16.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
SUMMARY.....	V
ÍNDICE.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VIII

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema.....	09
1.2. Formulación del Problema.....	10
1.3. Objetivos.....	11
1.4. Hipótesis.....	12
1.5. Variables e Indicadores	12
1.6. Operacionalización de variables.....	13
1.7. Justificación e Importancia	14
1.8. Viabilidad.....	15
1.9. Limitaciones.....	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	16
2.2. Bases Teóricas	42
2.3. Definición de términos básicos.....	55

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Métodos de investigación.....	61
3.2. Nivel de investigación	61

3.3. Diseño y esquema de la investigación.....	62
3.4. Población y Muestra.....	63
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	64
3.6. Técnicas de Procesamiento de datos y presentación de datos	64

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultado del trabajo de campo.....	65
4.2. Discusión de resultados	90

CONCLUSIONES	96
---------------------------	----

SUGERENCIAS	97
--------------------------	----

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	98
--	----

INTRODUCCIÓN

La tesis tiene la siguiente estructura:

En el capítulo 1 se presenta la problemática de LA GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO.2018, problema general, los específicos y los objetivos. Los antecedentes de la investigación, la justificación y algunas limitaciones que se presentaron en el desarrollo del presente.

En el capítulo 2 corresponde al marco teórico- conceptual, antecedentes desarrollados por trabajos similares y precisiones de autores respecto a los enfoques sobre el tema de investigación, se precisa la base conceptual La Gestión de Intangibles en la Empresa Seda Huanuco.2018

En el capítulo 3 corresponde a la metodología de investigación, se señala el nivel y tipo de investigación, la población, el esquema de investigación, los instrumentos de recolección de información y el análisis realizado.

En el capítulo 4 se presentan los resultados obtenidos y su interpretación. Se analiza las encuestas aplicadas a clientes de la empresa seda Huánuco. Finalmente se presentan las conclusiones y sugerencias. La gestión de intangibles en Seda Huánuco. 2018, se da de manera positiva en cuanto que los trabajadores se sienten motivados y valorados, conforme se advierte en un 51% tabla 1 y en 55% tabla N° 2,

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La economía se ha globalizado. Las mejoras en las tecnologías de la comunicación, junto con la mejora en los transportes, han permitido una conexión mucho más íntima entre países y regiones separados geográficamente (Roos et al., 1997)¹

Como refiere Jordi Montserrat .Lo que hace que una organización sea distinta a otra acaba siendo el equipo humano del que dispone junto a los intangibles que lo rodean. Es decir, no únicamente las personas que lo componen, si no también otros aspectos como su motivación, su formación, sus habilidades, la información de la que disponen, el soporte que reciben de la organización y de los mandos, etc.

Todo esto incide directamente en qué cosas harán y cómo se harán y, por tanto, acabará influyendo directamente en los resultados económicos de la organización. Los intangibles son, por tanto, inductores de beneficio para ésta²

Como todo recurso valioso, los intangibles deben ser gestionados para acrecentar su valor, siendo éste el principal reto de muchas empresas: gestionar eficazmente sus recursos intangibles para aumentar el valor de la empresa. ³

¹ Roos, G. y Roos, J. (1997): "Measuring your company's intellectual performance", Long Range Planning, Vol. 30, Nº 3, pp. 413-426.

² Jordi Montserrat, director de OpenMet. <https://www.equipostrytalento.com/tribunas/openmet/gestion-de-intangibles>.

³ Sandra Sotillo Consultora Senior Villafañe & Asociados Consultores sandra.sotillo@villafane.com
www.villafane.com.

El surgimiento de una economía de la información y la génesis de la organización moderna resaltan la importancia de los intangibles basados en el conocimiento (Petty y Guthrie, 2000a).⁴

Los recursos tangibles, difícilmente por sí solos pueden ser el elemento diferenciador, y han pasado a ser secundarios (Kozak, 2011)⁵

Las organizaciones se sustentan sobre la base de sus recursos y capacidades intangibles, cuyas reglas de gestión no son necesariamente las mismas que las aplicadas a los recursos tangibles (Canals, 2000; Eustace, 2000; Teece, 2000; Blair y Wallman, 2001; Daley, 2001; Mann y Rosen, 2001; OECD, 2001)⁶

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera se da la gestión de intangibles en SEDA Huánuco. 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo son las motivaciones de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores de SEDA Huánuco?

⁴ (Petty y Guthrie, 2000a

⁵ (Kozak, 2011)⁵

⁶ (Canals, 2000; Eustace, 2000; Teece, 2000a; Blair y Wallman, 2001; Daley, 2001; Mann y Rosen, 2001; OECD, 2001)⁶

- ¿Cuál es el nivel o grado de conocimiento de los trabajadores en SEDA Huánuco?
- ¿Cuál es el nivel o grado de cooperación de los trabajadores en SEDA Huánuco?
- ¿Cuál es el nivel o grado de innovación de los trabajadores en SEDA Huánuco?

1.3 OBJETIVOS DEL PROBLEMA

1.3.1. Objetivo General

Conocer de qué manera se da la gestión de intangibles en SEDA Huánuco. 2018

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo son las motivaciones de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco.
- Conocer cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores de SEDA Huánuco.
- Determinar cuál es el nivel o grado de conocimiento de los trabajadores en SEDA Huánuco.
- Determinar cuál es el nivel o grado de cooperación de los trabajadores en SEDA Huánuco.
- Determinar Cuál es el nivel o grado de innovación de los trabajadores en SEDA Huánuco.

1.4 HIPÓTESIS

Estudios de alcance Descriptivos: buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es su objetivo no es como se relacionan éstas.

Valor: Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, suceso, comunidad, contexto o situación.⁷

1.5 SISTEMA DE VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

Gestión de Intangibles

⁷ <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>

1.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

1.6.1. Variable Independiente

Variable Independiente	“ Gestión de Intangibles ”		
Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>Los bienes intangibles son aquellos que no se pueden ver ni tocar físicamente, que se crean durante un tiempo con la propia actividad de la organización, que son identificables como ventaja competitiva separada de los bienes tangibles (recursos financieros). Gestión de intangibles se asocia más directamente con la administración de recursos y capacidades, y en concreto, con los activos pertenecientes a la organización que entran en la categoría de capital intelectual en los diferentes aspectos que se describen a continuación⁸</p>	MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración • Ambientes adecuados. • Instalaciones administrativas 	<p>Técnica Nº 1 Encuesta</p> <p>Instrumento Nº 1 Cuestionario</p>
	SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho • Satisfecho. • Muy satisfecho. 	
	CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de información • capacidad. 	
	COOPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Solidaridad • Identificación con la empresa. • Nivel de compromiso 	
	INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Cambios. • Creatividad. • Mejora continua. 	

⁸ FRANCISCO BOLUDA MANZANARES. La gestión de intangibles.1999.

http://www.revistasice.info/cachepdf/BICE_2629_I-VIII__FB090CF4F410B2D7914D65F9F8AA8F25.pdf

1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. Justificación

“...La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique la realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar ante una o varias personas por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella...”⁹

- ✓ **Práctica:** Los resultados del presente trabajo de investigación permitirá mejorar la calidad de servicio, dando énfasis en la satisfacción del cliente o usuario de SEDA HUANUCO.
- ✓ **Metodológica:** se aplicó el método científico en el presente estudio
- ✓ **Teórica:** se proporcionará a la empresa SEDA HUANUCO, los planteamientos teóricos de la gestión de intangibles, que actuarán con supuestos dentro de la gestión administrativa y que servirán para mejorar los servicios tendientes a la satisfacción de los usuarios de la menciona empresa.
- ✓ **Social:** La presente investigación, por su contexto viene a ser un aporte social, ya que de ponerse en práctica beneficiará los usuarios de la empresa seda Huánuco, porque elevaría la calidad del servicio.

⁹ Hernández Sampieri, Roberto. (1997). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw Hill

1.7.2. Importancia

El presente trabajo de investigación es importante, porque permitirá mejorar y procurar una buena gestión de los intangibles enfocándose en la calidad del servicio.

1.8 VIABILIDAD

Fue viable por:

Accesibilidad.- Se cuenta con la participación o autorización oral y escrita de la empresa SEDA HUANUCO, por haber desarrollado una de las tesis las practicas pre profesionales, en la mencionada empresa.

Bibliografía. - Se cuenta con la bibliografía pertinente,

Económico.- Se contó con recursos económicos necesarios, que nos permitió financiar el presente estudio.

Potencial Humano.- Las tesis y el apoyo del asesor de tesis.

Tiempo.- El presente trabajo de investigación se realizó en un periodo de cuatro meses aproximadamente.

Geográfico. - Ninguna dificultad al respecto, la empresa en estudio se localiza en el centro de la ciudad

1.8. LIMITACIÓN

Manejo Metodológico.- por cuanto es la primera vez que realizamos un trabajo de investigación, sin embargo superamos con el aporte de los docentes de la EPCA de ciencias Administrativas y del asesor.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Se ha encontrado trabajos de investigación que tienen relación con nuestra investigación, lo que se detalla a continuación:

Nivel Nacional

RUIZ RODRÍGUEZ MARÍA DEL CONSUELO: (2016, llega a las siguientes conclusiones: Objetivo primero: revisar teóricamente el papel de los elementos intangibles dentro del sistema de información contable actual. Al analizar la definición de activo intangible encontramos que la misma incluye a todos los activos no monetarios, sin apariencia física, susceptibles de valoración económica. Por otro lado, una vez cumplida ésta, el reconocimiento contable les exige que sean identificables y que cumplan con los criterios de probabilidad en la obtención de beneficios económicos futuros y de un elevado nivel de fiabilidad en las estimaciones. Todo ello permitiría su activación al precio de adquisición o su coste de producción, aunque existen criterios alternativos de valoración que bajo determinadas circunstancias podrían ser utilizados. La amortización sólo será aplicable para los activos intangibles con vida útil finita, mientras que los activos con vida útil indefinida no se amortizarán, estimando el deterioro de su valor de manera periódica. Radica aquí una novedad del ordenamiento contable, el cual permite a la entidad evaluar factores cualitativos para determinar la probabilidad de que un activo

intangible de vida indefinida se deteriore. A su vez, esta posibilidad contribuye indirectamente a reconocer el potencial valor de estos elementos intangibles para la empresa y para el largo plazo. Por los motivos anteriores, especialmente, por el tema del reconocimiento contable y sus restricciones, el modelo contable puede ser considerado como insuficiente debido a la incapacidad de reflejar el valor de numerosas inversiones en elementos intangibles que no son capaces de superar estas exigencias. Los elementos intangibles resultan difíciles de valorar y los problemas de fiabilidad de su medición afectan directamente a su incorporación contable a pesar de su relevancia. El debate relevancia-fiabilidad se encuentra presente en estos elementos de una forma acusada. La ausencia de esta información, justificada por no poder atender los criterios contables exigibles a su reconocimiento, nos lleva a plantear que el papel de los intangibles en el actual sistema de información contable no es el adecuado, siendo de esperar que ante su relevancia ocuparan un lugar más apropiado dentro de la información contable básica u obligatoria. Así, esta falta de reconocimiento puede estar influenciando las imperfecciones del mercado y la presencia de asimetrías de información entre personas de dentro y de fuera de la organización, entre ellos, la capacidad limitada de los analistas financieros para valorar sus carteras de inversión. La investigación recomienda divulgar voluntariamente la información sobre elementos intangibles, completando la información ofrecida a este respecto por la contabilidad financiera y mejorando con la misma el conocimiento completo del patrimonio empresarial. De hecho, un aumento de transparencia informativa puede permitir reducir las desigualdades entre valor contable y valor de mercado,

siendo éste uno de los motivos que originó la investigación en estos elementos por parte de autores contables. Por todo ello, concluimos sobre el inadecuado registro contable de intangibles y planteamos la necesidad de que las organizaciones dispongan de una mayor información sobre los intangibles que la ofrecida por los estados contables para poder gestionarlos y, en consecuencia, adaptar esta gestión a la incertidumbre de los momentos actuales. Surge así la necesidad de que las medidas financieras de las organizaciones sobre los elementos intangibles sean acompañadas por medidas no financieras debido a que los sistemas tradicionales de contabilidad deberían completarse con éstas. Objetivo segundo: analizar la utilidad que proporciona la información sobre intangibles. Tras argumentar teóricamente la importancia de estos elementos, podemos decir que la información sobre elementos intangibles es una fuente de conocimiento vital pues se les supone responsables de la creación de valor y riqueza, llegando a convertirse en unos elementos clave para conocer el seguimiento y la planificación de los negocios. De forma concreta, consideramos que la utilidad de la información sobre elementos intangibles es fundamental para la evaluación, seguimiento y control de las organizaciones así como para su gestión. También este tipo de información puede proporcionar a la organización un amplio conocimiento de las potencialidades del negocio intentando facilitar la toma de decisiones presentes y futuras y permitiendo hacer una valoración empresarial detallada. Así, intangibles como la cultura empresarial, la filosofía del negocio, el clima social o el conjunto de procesos internos y externos de una organización serán útiles para la toma de decisiones por su aplicabilidad en el conocimiento sobre una

organización. También intangibles como las patentes, los modelos de utilidad, las licencias o marcas registradas pueden proporcionar una imagen positiva en el mercado y un código de gobierno orientado a la transparencia informativa podrá construir una imagen positiva de la organización que le permita aumentar su cuota de mercado. No obstante, suelen encontrarse numerosos problemas apuntados por la literatura al respecto de este tipo de información y de su obtención por las empresas. La ausencia de sustancia física y los problemas de valoración constituyen algunos de los inconvenientes más repetidos. Junto a ellos, atributos como la especificidad, el reducido coste marginal y la dificultad de imitación, pueden suponer algunos de los puntos fuertes que aconsejan su tratamiento por hacerlos unos recursos estratégicos y por resultar muy útil conocer esta información por las empresas. Objetivo segundo, apartado primero: conocer la utilidad de la información. La relación entre el capital humano de la empresa y la creación de valor, nos lleva a hablar de áreas como la satisfacción de los empleados, su compromiso con la organización y su capacidad de adaptación. Del mismo modo, disponer de personal creativo, flexible y adaptable a los cambios del entorno serían otras de las demandas más repetidas para este colectivo, cuyo conocimiento será fundamental para poder lograr los objetivos empresariales. Además, consideramos relevante mencionar que todos los elementos que forman el capital humano de una organización serán de utilidad para todos los grupos de interés de la misma. De este modo, el capital humano podrá aumentar las capacidades y aptitudes de los empleados y generar capacidades distintas de las organizaciones lo cual repercutirá en el resultado de la empresa y le permitirá alcanzar el

liderazgo en el mercado. Además, el capital humano de una empresa puede ser de utilidad al desarrollar las capacidades de aprendizaje entre los empleados, permitir que se adapten a los cambios del entorno, fomentar la colaboración entre los mismos, permitir el desarrollo personal de los empleados y su integración, plantear estrategias para el desarrollo de la empresa que permitan aumentar su productividad y mejorar la eficiencia de los procesos de recursos humanos de la organización. También resultará de utilidad en la toma de decisiones de la empresa, adecuando las competencias de los empleados a la consecución de los objetivos estratégicos del negocio. En definitiva, deducimos por todo lo apuntando que la información sobre el capital humano puede resultar de utilidad en la toma de decisiones internas o de gestión por cuanto ésta contribuye a gestionar correctamente los empleados y sus competencias para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. Del mismo modo, la utilidad de capital humano también puede apreciarse desde una perspectiva externa al ofrecer a los inversores información para recuperar la confianza en la organización y reducir los riesgos de inversión. 381

Objetivo segundo, apartado segundo: examinar la utilidad que puede suministrar el capital estructural de la organización. Otro de los componentes del capital intelectual, lo constituye el conocimiento estructurado que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y de los que depende la eficacia y la eficiencia interna de la empresa. Conocer todos estos elementos intangibles podrá ser de utilidad en el desarrollo de su actividad empresarial, ya que le permitirá adquirir información acerca de la flexibilidad organizativa, el uso generalizado de las TICs o la capacidad organizativa de aprender e innovar, incluso

podemos considerarlo como un conocimiento necesario para competir en el mercado con éxito. Del mismo modo, no queda duda acerca de la necesidad de conocer los proyectos de I+D+i, vitales para adquirir nueva tecnología y diseñar y lanzar nuevos productos al mercado, corroborando así la eficacia y eficiencia de la gestión del capital estructural de cualquier organización. El desarrollo de aprendizajes organizativos que permitan adoptar estrategias de diferenciación en el mercado frente a la competencia, será otra de las utilidades encontradas para la información sobre el capital estructural. Así, el entorno de aprendizaje y las pautas que siga la organización permitirán la creación y el desarrollo de conocimientos así como la captación de nuevos aprendizajes y la transmisión de los mismos. De hecho, debemos destacar la relación entre capital estructural y creación de valor para la empresa al contribuir a la reducción de costes, a mejorar el servicio ofrecido al cliente o a crear fuertes vínculos entre individuos y procesos de la organización. Si bien, la amplitud de elementos intangibles que se incorporan dentro del bloque del capital estructural nos lleva a plantear también la utilidad de disponer de información sobre otros elementos como pueden ser la propiedad intelectual e industrial y la creación de una cultura empresarial y una filosofía del negocio propia, las cuales contribuirán a crear un clima social coherente con la evolución del negocio en el mercado. No obstante, esta cultura deberá completarse con el diseño de una estructura óptima de la organización, el aprendizaje organizativo y la transmisión de conocimientos útiles para todos los grupos de interés de la misma. Por todo ello, consideramos que la utilidad de la información de este bloque de intangibles podríamos encontrarla en el conocimiento que la

organización consigue 382 explicar, sistematizar e interiorizar, latente en las personas y equipos de la empresa, que parece depender en cierta medida de la eficacia y eficiencia interna de la empresa y es propiedad de la misma, debido a que permanece en la organización cuando sus personas la abandonan, sin olvidarse de permite transmitir conocimientos, identificar las infraestructuras y los procesos organizacionales. Por todo ello, reiteramos la utilidad del capital estructural de cualquier organización desde una perspectiva interna y externa. Si bien consideramos que el punto de vista interno es vital en diversos aspectos que no deberían comunicarse al exterior por el posible daño que su conocimiento por la competencia podría hacer a la organización. Objetivo segundo, apartado tercero: revisar la utilidad de la información sobre el capital relacional de la entidad. El último de los bloques de elementos intangibles que ocupa un lugar destacado entre el capital intelectual sería el capital relacional o conjunto de recursos relacionados con las relaciones externas de la empresa con sus clientes, proveedores y accionistas, entre otros grupos. Así, el capital relacional de una organización será de utilidad si contribuye a incrementar los beneficios o conseguir sus objetivos en términos de rentabilidad, si mejora el servicio prestado a los clientes o si implica la creación de una diferenciación competitiva de la organización. En este sentido, las relaciones mantenidas con los clientes actuales y potenciales pueden contribuir y determinar el resultado final, la lealtad y satisfacción de los mismos y la adopción de diferentes estrategias, las cuales pueden posibilitar la incorporación de nuevos negocios al mercado y aumentar el número de clientes relevantes para la organización, incluso el capital relacional de la organización permitirá mantener los clientes actuales y

generar nuevos clientes contribuyendo al éxito de la organización. Si bien, el capital relacional no sólo afecta a las relaciones con los clientes. También puede afectar a las relaciones con los proveedores, las cuales se verán fortalecidas si aumenta el número de acuerdos y proyectos celebrados con los mismos, si disminuye el número de incidencias mantenidas con ellos, el tiempo medio de realización de pedidos y la desviación media en los plazos de ejecución. Además, una relación positiva con los 383 proveedores podrá contribuir a aumentar su innovación, el ahorro medio en tiempo y costes y a mejorar la capacidad de respuesta de los mismos. También consideramos importante destacar la figura de los aliados, útiles para formar acuerdos de colaboración que proporcionen aumentos en la cuota de mercado, entre otros posibles beneficios perseguidos. En consecuencia, todos estos elementos intangibles que forman parte del capital relacional de la organización, pueden crear una imagen positiva de la organización y ser de utilidad en las relaciones mantenidas con la sociedad. Así, el cambio de las necesidades de información de los distintos grupos de interés de la organización justifica la relevancia y utilidad del capital relacional de la misma. El predominio de la imagen corporativa como parte del capital relacional de la empresa nos ha llevado a destacar la notoriedad de la marca como variable de utilidad en el análisis de la información transmitida a través de las relaciones con los medios de comunicación. Si bien, para que la gestión del capital relacional sea una forma de crear valor para la organización en el mercado, deberá ofrecer información veraz a los distintos grupos de interés que permita fortalecer las relaciones con los mismos, información que deberá haber sido divulgada voluntariamente

por parte de la organización. De este modo, la información sobre el capital relacional de la organización será vital para mejorar las relaciones de confianza con sus grupos de interés. Por todo lo anterior, reiteraremos la utilidad de una información que se refiera a los diferentes elementos intangibles adscritos al bloque relacional. Objetivo tercero: revisar el papel de los elementos intangibles dentro del sistema de información contable en el caso particular de los bancos. Tras revisar la normativa específica para el ámbito contable en bancos, destacamos dentro de la información que deben suministrar de forma obligatoria, los distintos tipos de estados contables que elaboran, tanto individuales como consolidados. Todos estos estados contables intentarán mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo y se formularán aplicando los criterios de reconocimiento, valoración y presentación que correspondan a la entidad obligada a 384 formular dichas cuentas, nos referimos a cuentas anuales individuales o consolidadas, respectivamente. La periodicidad de elaboración de estos estados contables es una nota distintiva y variará según el tipo de entidad y tipo de estado contable de que se trate, entre mensual, trimestral o anual, incorporando información sobre su exposición al riesgo inmobiliario tanto en las cuentas anuales individuales y consolidadas, como en la información remitida periódicamente al BE. Todo lo anterior, no nos debe hacer olvidar que la crisis financiera de los últimos años ha conllevado mayores requerimientos de información cualitativa y cuantitativa por parte del BE a los bancos lo cual contribuirá a incrementar la transparencia en su gestión. Dentro de esta información contable y tras revisar la normativa vigente y su efecto sobre los activos intangibles, debemos indicar que

éstos una vez cumplidos los requisitos para su reconocimiento como activos del balance y los requisitos de valoración contable, tanto inicial como a lo largo de su vida económica, pasan a ser incorporados en la información individual y en la consolidada que elaboran estos bancos. No obstante, debemos aclarar que hemos analizado tanto los estados reservados o aquellos que elaboran los bancos para el BE y el BCE como los estados públicos, disponibles para todo el público en general y no han aparecido diferencias aunque nos hemos quedado con los estados públicos para abordar el estudio empírico por la dificultad de acceder a los estados reservados y por el hecho de que nuestro objetivo era analizar la información disponible para los grupos de interés. Todo lo anterior nos lleva a concluir que no se encuentran en una situación diferente al resto de empresas siguiendo el debate de los intangibles y de su reconocimiento siendo de total aplicación. Objetivo cuarto: justificar la utilidad de la divulgación voluntaria de información sobre intangibles para el caso de los bancos desde el punto de vista teórico. Nuestro análisis parte del convencimiento de la necesidad de transparencia y del papel de la divulgación voluntaria a este respecto pues entendemos que los intangibles son fundamentales para cualquier negocio, incluido el bancario. 385 De hecho, partimos de catalogar como pioneros a los bancos españoles ya que la importancia de la divulgación de información sobre intangible ya se podía observar desde hace varios años en bancos como BBVA, Bankinter, Santander y Grupo Banco Popular. BBVA, por su parte, desde 2001 era uno de los primeros bancos en presentar indicadores para evaluar los intangibles del grupo, mientras que Bankinter recoge en sus memorias desde 1999 información sobre sus intangibles ya

que considera que el valor de su entidad estará determinado por el capital intelectual de una forma significativa. Santander apostó desde su creación por divulgar información sobre los intangibles que considera claves para su negocio, entre los que destaca el capital humano y el capital relacional. Por último, Grupo Banco Popular constituyó un ejemplo en la divulgación de elementos intangibles desde su origen al considerar el capital humano, el capital estructural y el capital relacional como parte importante de sus cuentas anuales. Tras la revisión teórica realizada se justifica la divulgación de intangibles en función de su carácter como información útil tanto para usuarios internos como externos a los bancos. La teoría de los Stakeholders considera que la forma de conseguir una adecuada posición competitiva en el mercado es a través del establecimiento de unas relaciones adecuadas con los grupos interesados en la misma, tal y como apuntan los defensores de esta corriente y es aquí donde la divulgación de intangibles ocupa su lugar. De este modo, las organizaciones, en general, y los bancos en nuestro caso, deberían tener en cuenta las peticiones de sus grupos para tomar decisiones eficientes, satisfacer sus necesidades y crear valor, de manera que los objetivos de la organización dependan de los objetivos de sus grupos de interés así como comunicárselo debidamente. Para el caso de los usuarios internos, directivos, accionistas y empleados, debemos indicar que éstos requerirán información sobre los elementos intangibles para evaluar la evolución del negocio, vigilar la inversión realizada y controlar que el precio de la acción sea adecuado para la entidad frente al mercado de valores. Por su parte, para los usuarios externos, prestamistas y analistas, inversores potenciales y clientes, entre otros, la información sobre elementos

intangibles puede proporcionar un amplio conocimiento 386 Si bien, para que esta utilidad de la información sea percibida por los grupos de interés de la organización será necesaria su divulgación voluntaria por parte de los bancos. De ahí que se justifique ante la ausencia de información contable obligatoria sobre estos elementos, su divulgación voluntaria para contentar a grupos de usuarios tanto internos como externos y, por extensión de la Teoría de los Stakeholders para poder conseguir fuentes de ventajas competitivas. Objetivo quinto: análisis descriptivo de la información sobre intangibles divulgada por los bancos analizados. Para realizar nuestro análisis de la divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles hemos optado por considerar los bancos cotizados del IBEX 35 durante el período 2010-2012 debido a que la mayoría de estas entidades suelen ser empresas bastante desconocidas en el campo de los intangibles y de la divulgación voluntaria. Si bien, el tamaño de la muestra varía según el año analizado debido a las fusiones realizadas entre las entidades financieras. Así, Banesto han desaparecido y Bankia y CaixaBank son de reciente creación. Haciendo un desglose en cada año analizado, en 2010 la muestra inicial estaba compuesta por BBVA, Bankinter, Banesto, Banco Popular, Banco Santander y Banco Sabadell. En 2011 y 2012 a la lista anterior se añaden CaixaBank y Bankia y desaparece Banesto. Centrándonos en describir el análisis de contenido realizado para conocer tal divulgación de intangibles, hemos seleccionado como unidad de muestreo, la información publicada por entidades financieras voluntaria y obligatoriamente. La unidad de registro elegida ha sido la presencia o ausencia de términos o atributos relacionados con elementos intangibles y la frase se ha utilizado como unidad de contexto.

En base al modelo de referencia utilizado, el modelo Intellectus, para determinar las categorías de nuestra investigación, seleccionamos cinco categorías: concepto capital intelectual, capital humano, capital estructural, capital relacional y utilidad informativa. En cuanto a la importancia que conceden los bancos analizados a las diferentes categorías de intangibles que han sido propuestas, debemos indicar que existe un grado 387 heterogéneo entre el interés mostrado por los bancos españoles hacia las categorías de este trabajo, todas ellas planteadas por la literatura revisada como de gran relación con el ámbito de la gestión de los intangibles en su conjunto. Así, hemos observado que la categoría predominante de manera global en el período considerado, 2010-2012 es utilidad informativa, seguido por la categoría capital relacional, la categoría capital humano, la categoría capital estructural y la categoría concepto capital intelectual. Dentro de la categoría utilidad informativa ocupa un lugar destacado el término utilidad seguido por los usuarios internos, mientras que dentro de la categoría concepto capital intelectual sobresalen términos como intangible y activos generados internamente. En cambio, la alusión a términos como diferencias entre valor contable y valor de mercado es prácticamente inapreciable. Esta categoría que engloba todas las unidades de registro relacionadas con el papel de las ventajas de este tipo de revelación, ha ocupado un papel clave dentro de los resultados obtenidos, hallazgo de relevancia no cubierto hasta la fecha y que viene a enlazarse con la necesidad de mayor investigación sobre la relación utilidad intangibles. Desglosando los resultados por categorías, detectamos que para el caso de la categoría concepto capital intelectual, BBVA y Bankinter son los bancos que dedican una mayor atención a dicho

capital, seguidas muy de cerca por el Banco Santander, CaixaBank y Grupo Banco Popular, mientras que para el resto de bancos considerados, la categoría concepto capital intelectual es la menos relevante. La entidad BBVA es la que dedica mayor importancia a la categoría capital humano, aunque esta categoría es considerada por casi todas los bancos que conforman nuestra muestra de estudio. La categoría capital estructural es destacada por BBVA, Bankinter y Banco Santander mientras que para CaixaBank y Grupo Banco Popular presenta menor relevancia y para Banesto, Bankia y Banco Sabadell la importancia es mucho menor en términos comparativos. Para la categoría capital relacional el orden de importancia es Banco Santander, BBVA, Bankinter, CaixaBank y Grupo Banco Popular, mientras que Banco Sabadell, Banesto y Bankia le dan mucha menos importancia a esta categoría. Por último, la categoría utilidad informativa es destacada sobre todo por BBVA, Banco Santander y CaixaBank, seguida de cerca por bancos como Bankinter y Grupo Banco Popular. Aunque el resto de bancos 388 consideran esta categorías menos relevante. Nos referimos a Banco Sabadell, Bankia y Banesto. Así, como conclusión general podemos afirmar que la divulgación de intangibles que realizan los bancos españoles puede ser catalogada como heterogénea y no tan amplia como cabía esperar por su papel pionero. En cualquier caso, si en momentos tempranos estas sociedades constituyeron ejemplos pioneros en este tema, hoy día y a tenor de los resultados obtenidos, este papel parece no mantenerse por cuanto igualmente también han dejado de elaborarse los informes específicos denominados informes de capital intelectual, informes que algunos de estos bancos elaboraron en momentos

tempranos, tal es el caso de BBVA o Banco Santander y que les llevaron a situarse en una posición pionera y a ganarse este reconocimiento.

Objetivo sexto: análisis descriptivo sobre la evolución de la información sobre intangibles divulgada por los bancos analizados. Para realizar nuestro análisis de divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles hemos optado por considerar un período de tres años, 2010-2012, debido a las transformaciones producidas en la economía financiera en este período. De esta forma, nos planteamos establecer un análisis evolutivo sobre la práctica de la divulgación de intangibles en su pasado más reciente y forjar una opinión futura sobre esta divulgación. Analizando la información de manera evolutiva, hemos observado como la mayoría de las categorías han sufrido una evolución ascendente en número de alusiones en los informes analizados, destacando la categoría utilidad informativa como la más divulgada en los tres años de nuestro estudio. También resulta llamativo que la categoría concepto capital humano desciende en número de alusiones para después en 2012 aumentar y superar los niveles de 2010. En este sentido, en el primer año de estudio, 2010, a la categoría utilidad informativa le siguen las categorías concepto capital intelectual, capital relacional y capital humano en orden de importancia y, algo más distanciada aparece la categoría capital estructural. Ya en 2011, aunque se mantiene la categoría utilidad informativa como la más divulgada, el orden de las categorías es distinto. En concreto a esta categoría le siguen las categorías capital humano, capital estructural, capital relacional y, en último lugar, concepto capital intelectual. Por último, en 2012, junto con la tendencia al alza de la importancia de la categoría utilidad informativa debemos destacar el

considerable aumento de la categoría capital relacional, sin olvidarnos de que en general, el resto de categorías también han aumentado el número de alusiones. En el mismo sentido, si desglosamos la evolución de la información sobre elementos intangibles por entidad financiera, observamos que en BBVA la divulgación de información sobre las categorías utilidad informativa, capital estructural y concepto capital intelectual aumenta en 2011, para en 2012 descender, mientras que para las categorías capital humano y capital relacional la tendencia es al alza en 2011 y en 2012, aunque el aumento es menor en 2012. Si bien, resulta llamativo el aumento del número de revelaciones de la categoría utilidad informativa en 2011 lo cual denota la importancia que concede BBVA a revelar información sobre elementos intangibles. Para la segunda entidad analizada, Bankinter, la tendencia es similar debido a que la categoría utilidad informativa aumenta en número de alusiones de 2011 a 2012 para luego permanecer constante. Para las categorías capital relacional, capital estructural y concepto capital intelectual se aprecia un descenso en 2011 para después, en 2012, aumentar, mientras que la evolución de la categoría capital humano resulta llamativa al aumentar en los dos años consecutivos. De ahí, la relevancia que concede Bankinter a divulgar información sobre estos elementos intangibles. Banesto, por su parte, presenta una tendencia alcista para las categorías concepto capital intelectual, capital humano y capital estructural de 2010 a 2011, debido a que en 2012 había sido absorbida por Banco Santander. En cambio, las categorías capital relacional y utilidad informativa muestran una tendencia decreciente para el mismo período, lo cual denota que la mayoría de los intangibles analizados son relevantes para este banco. En la misma línea,

debemos destacar la importancia de la categoría utilidad informativa para Grupo Banco Popular, el cual la considera bastante relevante en todo el período de estudio, aunque en 2011 se produce un ligero descenso de esta categoría para después, en 2012, aumentar de nuevo. Esta misma tendencia es presentada por el resto de categorías aunque el descenso experimentado en 2011 no ha sido tan pronunciado. Para el Banco Santander la categoría más destaca vuelve a ser utilidad informativa la cual desciende en orden de importancia en todo el período de estudio. En contraposición, las categorías capital estructural y concepto capital intelectual aumentan en número de revelaciones en 2011 para después en 2012 disminuir mientras que la categoría capital humano experimenta un ligero aumento en dicho período, de lo cual denotamos la importancia que concede este banco a los elementos intangibles. Si bien, el Banco Santander tampoco se olvida de las relaciones con sus grupos de interés o capital relacional el cual ha permanecido prácticamente constante a lo largo de todo el período. El Banco Sabadell por su parte muestra una evolución ascendente durante todos los años del período de estudio, siendo mayor este aumento en 2012 hasta producirse diferencias extremas. Todo esto denota la apuesta de este banco por divulgar voluntariamente información sobre elementos intangibles de manera creciente, destacando el aumento de categorías como capital humano, capital estructural y capital relacional. Además, ninguna de las categorías seleccionadas ha experimentado un descenso en el período de estudio. De manera adicional debemos destacar el interés de Caixa Bank por revelar voluntariamente información sobre sus intangibles. Así, en los dos años analizados para este caso debido a su reciente creación, podemos

apreciar una evolución ascendente en el número de alusiones de categorías como utilidad informativa, capital relacional y concepto capital intelectual, mientras que las categorías capital humano y capital estructural permanecen prácticamente constantes en el período de estudio, de lo cual deducimos que Caixa Bank considera relevante la divulgación voluntaria de información sobre elementos intangibles a pesar de su reciente creación. Respecto al último de los bancos analizados, Bankia, debemos destacar el aumento de importancia de la categoría utilidad informativa de 2011 a 2012, tendencia que es repetida por el resto de categorías seleccionadas. Además, el aumento es considerable en el resto de categorías, tales como capital relacional, capital estructural y capital humano de 2011 a 2012.

391 Objetivo séptimo: análisis explicativo de la divulgación de intangibles realizada por los bancos españoles. Para completar el análisis descriptivo de la divulgación de intangibles y comprobar si la relevancia de los elementos intangibles en la práctica resulta o no corroborada a través de la divulgación de este tipo de información, se ha realizado un análisis estadístico explicativo acerca del papel concreto del tipo de informe y año en tales revelaciones. Al realizar el análisis descriptivo hemos observado que la divulgación de intangibles se relacionaba con el tipo de informe y con el año, cuestión que justifica que desde un punto de vista estadístico comprobemos si se produce o no tal relación. En consecuencia, hemos realizado un análisis estadístico en el que se contrastan dos hipótesis, una para el efecto del tipo de informe y otra para el efecto del año en dichas revelaciones. De este modo, antes de conocer cuál será la prueba estadística que nos permita contratar las

hipótesis, hemos realizado pruebas de normalidad (Test de Kolmogorov Smirnov y Shapiro-Wilk para muestras pequeñas), y, en su caso, de homocedasticidad con el estadístico de Levene y podemos afirmar que los criterios de normalidad y homocedasticidad no se respetan en todos los informes ni en todas las categorías con lo cual hemos procedido al empleo de técnicas no paramétricas, descartando la realización de pruebas paramétricas por este motivo. Objetivo séptimo, apartado primero: efecto del tipo de informe en la divulgación de intangibles realizada por los bancos españoles. Un hallazgo importante de nuestra Tesis Doctoral se relaciona con la existencia de diferencias significativas entre las revelaciones de intangibles realizadas por los bancos estudiados según el informe empleado: informe anual, memoria de sostenibilidad y otros informes voluntarios. Este hallazgo contribuye a la literatura existente pues introduce una variable a considerar en futuros análisis. De hecho, el empleo del informe anual en los trabajos de análisis de contenido resultaba una limitación a superar por cuanto en otros documentos también podrían divulgarse este tipo de contenidos, cuestión que corroboramos. Igualmente, el hecho de que la información sobre intangibles esté adscrita a 392 otros informes no específicos, ya de partida determina en nuestra opinión una pérdida de relevancia en un sentido indirecto, pues supone incorporar esta información a un documento que no sólo se ocupa de la dimensión intangible de una empresa sino de otros objetivos diferentes. Así, de los resultados obtenidos, la mayor parte de la divulgación que realizan los bancos objeto de estudio es a través de los informes voluntarios, pero donde no se encuentra en ninguno de los casos

los informes de capital intelectual como uno de estos documentos, seguida de la divulgación en los informes anuales y de la divulgación que realizan en los informes/memorias de sostenibilidad. Objetivo séptimo, apartado segundo: efecto del año en la divulgación de intangibles realizada por los bancos españoles. En cuanto al análisis longitudinal llevado a cabo, debemos concluir sobre la no existencia de diferencias significativas entre las políticas de divulgación de intangibles para los bancos revisados durante el período 2010-2012. No es posible por este motivo afirmar que se ha producido un incremento en la divulgación de intangibles en estos años sino que nuestros resultados vienen a confirmar que el comportamiento ha sido homogéneo a la vez que reducido. A excepción de la divulgación de información sobre intangibles adscritos al bloque de capital humano dentro del informe anual para los años 2010/2011, el resto de categorías no ha experimentado una variación significativa, quizás por la relevancia del capital humano para la valoración de inversores y decisiones de inversión desde un punto de vista externo. Los escándalos y problemas financieros y económicos a los que se han visto sujetas estos bancos durante el período analizado pueden ser en cierta parte responsables de estos resultados, al desviar la atención de estas empresas sobre cuestiones no obligatorias, entre ellas, el reporting de intangibles. Aunque esta información voluntaria puede llegar a ser fundamental para la evaluación, seguimiento y control de las organizaciones, así como para su gestión desde el punto de vista interno, los problemas financieros experimentados por los bancos en el período considerado han podido ocasionar que éstas hayan dejado de divulgar

información voluntariamente, limitándose a cumplir con los requisitos obligatorios. En el mismo sentido, no debemos olvidar el coste que supone dicha 393 revelaciones, sobre todo en la reciente época en la que los bancos han tenido problemas económicos y financieros graves¹⁰

Aguinaga Gálvez Bach. José Roberto Gastelo Risco Francesca (2014). ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTION EN EPSEL LAMBAYEQUE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AUTORES. Conclusiones Considerando el análisis del entorno, encontramos que la economía regional ha crecido el año 2012 impulsado por el sector construcción que se expandió 25% ayudado por el mayor crédito local. Esta expansión implica una mayor demanda del servicio de agua ya que se han ampliado el número de viviendas y la demanda aún sigue insatisfecha por el crecimiento del mercado inmobiliario. La empresa debe capitalizar este crecimiento considerando crecer acorde a esta demanda y además esto plantea exigencias en el servicio de calidad, puesto que la demanda se concentra en hogares con relativa buena educación. A partir del análisis interno se puede concluir que la empresa EPSEL atraviesa diversos problemas de orden técnico, administrativo y financiero, en el primer caso la eficiencia operativa del negocio dista mucho de otros actores del sector, la empresa no amplía su cobertura creciendo a un ritmo muy lento en sus

¹⁰ María Del Consuelo Ruiz Rodríguez Dirigida Por: Dra. Dña. Francisca Castillo Polo : (2016) Análisis De La Divulgación De Información Sobre Elementos Intangibles En Los Bancos Del Ibex 35 Un Enfoque Basado En La Utilidad Universidad De Jaén Facultad De Ciencias Sociales Y Jurídicas Departamento De Economía Financiera Y Contabilidad Tesis Doctoral Jaén, 21 De Enero De 2016 Isbn 978-84-1

conexiones a pesar que las ventas se expandieron 9% el 2012. Se tiene un bajo crecimiento de la inversión y por lo tanto los niveles de crecimiento y rentabilidad se estancan en el tiempo o se reducen como le pasa a EPSEL. A ello hay que considerar que los niveles de calidad del producto y la atención al cliente aún son bastante deficientes. En el caso de la parte administrativa o funcional, la empresa no ha generado una imagen creciente o posición en el mercado, si bien es un monopolio regulado tiene enormes problemas para rentabilizar ello, por ejemplo no se controlan bien las pérdidas del servicio, la no facturación, las cuentas por cobrar y otros aspectos, que se deben principalmente a un desorden en el aspecto administrativo, las funciones no se han asignado bien y los procesos siguen siendo lentos y engorrosos para el usuario sea el cliente del servicio o el propio trabajador de la empresa. En la parte financiera la empresa pierde rentabilidad y liquidez de modo continuo, además de una creciente deuda con sus proveedores, de modo que urge sanear la cartera morosa, las cuentas por cobrar y poner en uso los activos fijos que rotan de modo muy lento. Con ambos análisis se plantearon dos estrategias que permiten mejorar la gestión de la empresa de cara al futuro, la primera relacionada con la mejora de los procesos comerciales y operativos, mientras que la segunda estrategia se relaciona con ampliar las inversiones de la empresa para crecer de cara al futuro

Rita Azucena Segovia Rojas Lima(2013): CONCLUSIONES Las conclusiones para la presente investigación son las siguientes: Como conclusión general, se indica que el modelo de gestión del conocimiento en la Defensoría del Pueblo, está basada en dos pilares fundamentales que son la generación y transferencia del conocimiento, realizados a

través de las acciones siguientes: la capacitación a través del uso de tecnologías de información y comunicación; y la educación priorizada en la capacitación a sus funcionarios. La educación, referida a la capacitación de los funcionarios, se da en dos momentos principales, primero durante la identificación de la necesidad de mejorar el desempeño del capital humano, y después por la necesidad de utilizar las tecnologías para la educación. El uso de las tecnologías se refiere a la implementación de plataformas virtuales de enseñanza, que basada en un soporte implementado con características específicas de acuerdo a sus propias necesidades, permite la realización de dicha capacitación, lo que conlleva a la mejora del personal y para la entidad.¹¹

Nivel Internacional

M^a DEL CARMEN HERNANDO VIVAR *en su tesis “Un Modelo De Control De Gestión Para La Pequeña Empresa Familiar En España: Especial Referencia A Los Activos Intangibles.”* Llega a las conclusiones sobre la Gestión en las pequeñas empresas familiares españolas, a través de un marco conceptual teórico. A partir de esta perspectiva de investigación se propone, en las tres empresas analizadas, un modelo integrador de aquellos factores considerados esenciales en las técnicas de Control de Gestión y que son:

La Cultura Empresarial, fruto de la sostenibilidad y solidez de los valores familiares versus los valores empresariales. El Capital Intelectual, como

¹¹ Rita Azucena Segovia Rojas GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA A TRAVÉS DEL USO DE PLATAFORMAS VIRTUALES DE ENSEÑANZA: CASO DEFENSORÍA DEL PUEBLO Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología Lima, julio de 2013.

indicador de referencia del capital humano de la empresa. El Control de Gestión, como una de las herramientas de aplicabilidad para garantizar el éxito en la misma.

El motivo que justifica esta delimitación empírica, se basa en la escasez de .se ha analizado la Cultura Empresarial y sus valores como factores conductores de la empresa familiar. Asimismo, se han estudiado aquellas variables de medición del Capital Intelectual que consideramos aportan valor añadido a la selección de herramientas de Control de Gestión que componen el modelo aquí propuesto. Entre otras, se encuentran las variables relacionadas con la satisfacción del cliente, las vinculadas con la innovación y el desarrollo, y las que se estudian desde la perspectiva de los recursos humanos, como la cualificación y formación de los empleados.

En primer lugar, planteamos la cuestión de si la Cultura Empresarial en las pequeñas empresas familiares españolas se compone de valores personales y familiares y si, en caso afirmativo, sería éste un motivo de éxito y supervivencia en las mismas. Los resultados, analizando gran parte de los valores personales y corporativos de acuerdo con la clasificación de Schwart [1990]. se llegó a la conclusión de que, probablemente, no pueda considerarse empresa familiar, en tanto en cuanto, no lleve a cabo una sucesión.

La conclusión generalizada sobre la muestra nos revela que la dependencia entre la cultura familiar y empresarial, el diálogo y la unión familiar son garantía de éxito en la continuidad de estas pequeñas

empresas familiares, lo que puede constituir uno de los motivos por el que estas empresas no entienden el liderazgo como poder.

La evidencia de los resultados alcanzados en el estudio revela que estas empresas consideran importante el capital humano en la empresa, pero no desde una perspectiva de valoración y medición, lo que podría evitar conflictos familiares-empresariales toda vez que podría contribuir a fortalecer la empresa. Los valores, aptitudes, cualidades y habilidades de los miembros familiares constituyen la esencia de una empresa familiar

Este índice de eficiencia del Capital Intelectual, analizado en las tres empresas que forman parte de esta investigación, se encuentra por encima del 50%, lo que supone un buen aprovechamiento de este Activo Intangible, pero, a su vez, nos lleva a una reflexión contradictoria: “si no se lleva a cabo en estas empresas una valoración cuantitativa del Capital Intelectual y, sin embargo, la eficiencia con la que las mismas están utilizando este capital es positiva, ¿será realmente necesario incorporar la medición del Capital Intelectual en un modelo de Control de Gestión para garantizar, en parte, el éxito de la empresa? ¿Se considera un factor importante pero no incuestionable?”¹²

Carlos Severiche Sierra*, Delvis Muñoz Rojas y José Jaimes Morales, en su artículo Gestión del conocimiento en sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia, llegan a las conclusiones De los resultados mostrados, de su análisis y de su discusión, se pueden obtener las siguientes conclusiones:1. Existen ventajas sobre el tema de la GC,

¹² M^a Del Carmen Hernando Vivar “Un Modelo De Control De Gestión Para La Pequeña Empresa Familiar En España: Especial Referencia A Los Activos Intangibles

ya que el personal tiene un trato directo, y conocen la forma de trabajar de los compañeros. La principal ventaja observada en este estudio es que existe la concientización por parte de los empresarios y la importancia que le dan al uso del conocimiento ya existente, al igual que al adquirido en el día a día.² El uso del conocimiento lleva a la aplicación y así mismo a la identificación, creación, distribución y medición, con el fin de lograr impactar a la cultura organización logrando la cooperación entre las áreas donde se han ubicado los expertos para que puedan transmitir sus conocimientos y sean generadores de ideas innovadoras que con lleven a que las empresas sean competitivas y tengan un buen posicionamiento a través de la gestión del conocimiento en el sector de agua potable y saneamiento básico en las empresas en Colombia. 3. De las principales barreras se encuentran: resistencia al cambio de algunos miembros de la organización para formalizar algunos de los procesos principales y remuneraciones económicas para actividades extra laborales que pudieran existir. 4. En el caso de estudio se reflejó claramente que en ninguno de los procesos analizados llega al 100% de alcance, donde para cada ítem se tiene un valor máximo de 5 y corresponde a totalmente de acuerdo y que es la calificación más baja relacionada con una situación totalmente en desacuerdo, esto significa de mejora están en todos los procesos de la GC. que realmente las oportunidades.¹³

¹³ **Severiche Sierra*, Carlos Delvis Muñoz Rojas y José Jaimes Morales, en su artículo Gestión del conocimiento en sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia.**

2.2. BASES TEÓRICAS

En opinión de Ulrich (1998), la gestión de los elementos intangibles se puede considerar un capital revalorizable dentro de la entidad, incluso ante el posible desconocimiento de los directivos del valor de los elementos intangibles que poseen¹⁴.

Para Tejedo (2011), entre los principales motivos que la aconsejan sugiere la ayuda en la formulación de estrategias organizacionales y en la toma de decisiones de expansión y diversificación, la valoración de la ejecución estratégica, la consideración de la información sobre intangibles como base para las compensaciones de directivos y empleados y la comunicación de dicha información a los usuarios interesados¹⁵.

Por su parte, Pacheco (2011) justifica la gestión de esta información por su contribución al fortalecimiento y a la mejora de las capacidades de los empleados y a la gestión interna de la organización, independientemente de que las empresas decidan divulgar o no este tipo de información al exterior. La gestión de elementos intangibles será necesaria para coordinar las relaciones entre los grupos de interés para la consecución de objetivos comunes planteados inicialmente (Pacheco, 2011). En este apartado nos referimos a la gestión de lo intangible, considerada como parte de un proceso de mejora continua, empleando unos indicadores definidos y controlados de forma clara por la entidad. De ahí, la importancia de considerar la dificultad de su valoración y gestión.¹⁶

¹⁴ ULRICH, D. (1998): "Capital Intelectual = capacidad x compromiso". Harvard Deusto Business Review, (86): 28-40.

¹⁵ TEJEDO ROMERO, F. (2011): "Información divulgada del Capital Intelectual en el Marco de la Responsabilidad Social Empresarial del Gobierno Corporativo: Evolución y Factores determinantes". Tesis Doctoral, Universidad de Castilla-La Mancha.

¹⁶ Pacheco Olivares, M. R. (2011): "Análisis de la información publicada sobre capital intelectual en las empresas del IBEX35". Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid .

Galbreit [1969] desarrolla el concepto de capital intelectual como un proceso ideológico basado en un medio para un fin, transformando esta acción intelectual en un activo intangible dinámico.

Hamel y Prahalad [1990], Grant [1991], Collis y Montgomery [1995] y Penrose [1995] siguen una línea de investigación basada en la competitividad ofrecida por las capacidades de los individuos y los recursos, reforzando la relevancia del conocimiento dentro de ésta. Analizan como claves portadoras de ventaja competitiva los recursos y las capacidades, los cuales establecen que la estrategia se dirija hacia la identificación y explotación de los recursos diferenciados.

Collis y Montgomery [1995] aportan la necesidad de un proceso de cambio y aprendizaje para poder englobar los recursos bajo una situación competitiva.¹⁷

Penrose [1995] enfatiza la experiencia y el conocimiento en la empresa y en el entorno, clasificándolos como factores primordiales de ventaja competitiva y posicionando el conocimiento como recurso estratégico.¹⁸

Bueno [1998], Fernández, Montes y Vázquez [1998] y Tejedor y Aguirre [1998], consideran que los activos intangibles son factores de competitividad de la empresa, generando, por tanto, ventaja competitiva sostenible y duradera.¹⁹

¹⁷ Collins, C., & Clark, K. [2003]: "Strategic Human Resource Practices, Top Management Team Social Networks, and Firm Performance: The Role of Human Resource Practices in Creating Organizational Competitive Advantage". *Academy of Management Journal*, vol. 46, pp. 740-751.

¹⁸ Penrose, E. [1959]: "The Theory of the Growth of the Firm". *Wiley*, Nueva York

¹⁹ Bueno, E. [1998]: "El capital Intangible como clave estratégica de la Competencia Actual". *Boletín de Estudios económicos, Volumen LIII Nº 164-* pp. 207- 229, Madrid.

Bueno [1998] apunta como cima estratégica el capital intelectual, recogiendo su modelo de análisis estratégico del capital intangible bajo el modelo de “Dirección Estratégica por Competencias Básicas Distintivas”. Para Bueno, el capital intelectual, por tanto, es el conjunto de competencias básicas distintivas de carácter intangible que permiten crear y sostener ventajas competitivas.²⁰

Tejedor y Aguirre [1998] y Ordoñez [1998] resaltan como elemento clave de la competitividad en la sociedad, concretamente, la gestión del conocimiento.²¹

Hall [1992], Liebeskind [1996] y Saint-Onge [1996], llegan a la conclusión de que los diferentes recursos intangibles son un factor primordial del proceso estratégico de cualquier organización, relacionando, estrechamente, estrategia y conocimiento como premisa fundamental para el desarrollo de capacidades organizativas. El conocimiento es un factor decisivo para el desarrollo de la estrategia y, a su vez, la estrategia es considerada un elemento conductor de conocimiento.²²

Spender y Grant [1996] analizan el conocimiento colectivo de una organización.

Spender se basa en que los conocimientos individuales, las capacidades desarrolladas y el proceso de aprendizaje en la organización son los factores creadores de un conocimiento colectivo, que traerá consigo un crecimiento de la empresa. Por su parte, Grant confirma la característica

²⁰ idem

²¹ Ordoñez, P. [1998]: VIII Congreso Nacional de ACEDE. *Gestión del Conocimiento y Medición del Capital Intelectual*. Septiembre, Las Palmas de Gran Canaria.

²² Hall, R. [1992]: “The Strategic Analysis of Intangible Resources”. *Strategic Management Journal*, vol. 13, pp. 135-144.

de integración flexible de conocimientos individuales especializados para ser capaces de competir en entornos dinámicos.²³

Edvinsson [1996-1997] presenta el concepto de Capital Intelectual mediante la utilización de la siguiente metáfora: “Una corporación es como un árbol. Hay una parte que es visible (las frutas) y una parte que está oculta (las raíces). Si solamente te preocupas por las frutas, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, será necesario que las raíces estén sanas y nutridas. Esto es válido para las empresas: si sólo nos concentramos en los frutos (los resultados financieros) e ignoramos los valores escondidos, la compañía no subsistirá en el largo plazo”.²⁴

Brooking [1996-1997], quien como decíamos al inicio del epígrafe, apunta que el capital intelectual no es nada nuevo, sino que ha estado presente desde el momento en que el primer vendedor estableció una buena relación con un cliente, lo que más tarde, se denominó fondo de comercio. Durante las últimas décadas, la tecnología de la información ha proporcionado determinadas herramientas que, en la actualidad, se han hecho imprescindibles. Este hecho ha proporcionado ventajas competitivas a las empresas, constituyendo un activo para las mismas.

Brooking, “con el término capital intelectual se hace referencia a la combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa”.²⁵

²³ Grant, R. [1996a]: *Dirección Estratégica. Conceptos, Técnicas y Aplicaciones*. Civitas, Madrid.

²⁴ Edvinsson, L. [1997]: “Developing Intellectual Capital at Skandia”. *Long Range Planning*, vol. 30, pp. 366-373.

²⁵ Brooking, A. [1997]: *El Capital Intelectual. El Principal Activo de las Empresas del Tercer Milenio*. Paidós Ibérica S. A., Barcelona.

Steward [1994-1997], Sveiby [1997] y Bontis [1998] presentan los activos basados en el conocimiento como concepto clave del Capital Intelectual, definiendo este último como material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva. Es difícil de identificar y aún más de distribuir eficazmente. Pero quien lo encuentra y lo explota, triunfa.

Steward afirma que, en la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento, el cual unido a la información componen las materias primas fundamentales de la economía y sus productos más importantes.²⁶

Salas [1996], tras tratar aspectos macroeconómicos y microeconómicos relacionados con la acumulación y gestión de activos intangibles, afirma que el crecimiento de la riqueza de los países no solo puede atribuirse al crecimiento cuantitativo de los recursos primarios capital y trabajo, sino que ha de incorporar los activos intangibles como parte de esa creación de riqueza.²⁷

Roos y Roos [1997] definen el capital intelectual como la suma de activos ocultos de la compañía no totalmente capturados en el Balance general, incluyendo el conocimiento de los empleados de la organización que dejan en la compañía cuando éstos se van.²⁸

Santidrián [1998] se centra en los Sistemas de Información Contable Internos como factor influyente en una buena gestión de intangibles.²⁹

²⁶ Stewart, T. [1997]: "Intellectual Capital". Doubleday, Nueva York.

²⁷ Salas, V. [1996]: "Economía y Gestión de los Activos Intangibles". *Economía Industrial*, No. 307, pp. 17-24.

²⁸ Ross, B. & Minsky, B. [2002]: "The Role of Climate and Socialization in Developing Inter-functional Coordination". *The Learning Organization*, vol. 9, pp.29-38.

²⁹ Santidrián, A. [1998]: VIII Congreso Nacional de ACEDE. *Relevancia de los*

Nomen (2005a), Cabrilo (2014), Cucculelli y Bettinelli (2015) y Inkinen (2015)]. Debemos destacar la incertidumbre que aparece en la gestión de los intangibles. Chang y Birkett (2004)³⁰ y Namasivayam y Denizci (2006)³¹ y señalan incluso que no es comprensible una misma gestión para cada tipo de organización sino una individualizada para cada empresa en función de los problemas y competencia a la que se enfrenta. Esta idea es compartida por Kong (2007)³², el cual analiza y adapta el proceso de gestión para organizaciones sin fines de lucro, frente a Namasivayam y Denizci (2006) centrados en analizar la gestión en el sector servicios. Para estos últimos autores, en la gestión de la industria de servicios, los empleados tienen un gran impacto en el valor percibido por los consumidores lo cual provoca en sus administradores, la medición y gestión del valor del capital humano. A estos problemas de competencia e incertidumbre, debemos añadir los problemas de subjetividad y control, los cuales puede dificultar la gestión de los elementos intangibles de la organización, incluso impedir el proceso de gestión (Mouritsen et al., 2005). En este sentido, destacamos la aportación de Chiucchi (2013) que muestra la influencia de varios factores, tales como la conexión con el objetivo estratégico específico, el diseño interactivo del sistema de capital intelectual, su complejidad, el uso de indicadores no financieros, la naturaleza retrospectiva o prospectiva de las herramientas de medición

Sistemas de Información contable internos en el análisis de la tendencia de los Activos Intangibles en la Organización. Septiembre, Las Palmas de Gran Canaria.

³⁰ CHANG, L., Y BIRKETT, B. (2004): "Managing intellectual capital in a professional service firm: exploring the creativity-productivity paradox". *Management Accounting Research*, 15(1): 7–31.

³¹ NAMASIVAYAM, K., Y DENIZCI, B. (2006): "Human capital in service organizations: identifying value drivers". *Journal of Intellectual Capital*, 7(3): 381–393.

³² KONG, E. (2007): "The strategic importance of intellectual capital in the non-profit sector". *Journal of Intellectual Capital*, 8(4): 721–731. - (2010): "Intellectual Capital Management Enablers: A Structural Equation Modeling Analysis". *Journal of Business Ethics*, 93(3): 373-391

de capital intelectual y la relación entre los sistemas de control de toda la organización. Sin embargo, frente a estos problemas, podemos considerar que la gestión de los intangibles es de gran relevancia y necesidad para las empresas. Siguiendo al IAI (2007)¹⁶ sólo se considera estratégica la gestión de estos elementos en una de cada cinco empresas del país, que conforman el IBEX. Sin embargo, para el resto de grandes y medianas empresas todavía queda un gran camino por recorrer ya que están aún en la fase de consolidación de las direcciones de comunicación corporativa”. Según esta fuente, los activos tangibles pueden basarse en políticas con determinados matices estáticos, mientras que los intangibles necesitan una dinámica de comunicación para su desarrollo (IAI, 2007). Teniendo en cuenta todo lo anterior, debemos apuntar que todo sistema de gestión de lo intangible comprenderá varias etapas estrechamente relacionadas entre sí (Lev, 2000)³³. Nos referimos a la identificación, gestión o valoración y comunicación o divulgación, las cuales pasamos a comentar de forma individualizada.

1. Identificación

Nos referimos a la identificación de los elementos intangibles necesarios para establecer los objetivos estratégicos.

La identificación de intangibles exige como punto de partida definir los objetivos y fines estratégicos. Después, la empresa debe identificar aquellos intangibles críticos para el logro de sus objetivos estratégicos, que contribuyen a la creación de valor de la organización y que incluyen

³³ LEV, B.: (2000): “Intangibles: management, measurement and reporting”. En página web del autor, www.barauch-lev.com.

las competencias básicas que posee la empresa y las que tiene que adquirir para alcanzar los objetivos fijados.

En suma, el resultado de esta identificación es un conjunto de intangibles críticos disponibles en la organización, otros intangibles a desarrollar en el futuro y las actividades intangibles que serán necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos planteados inicialmente.

2. Valoración

Luego de identificar los intangibles críticos, habrá que medirlos mediante la utilización de indicadores específicos así como proceder a la evaluación y al asesoramiento para consolidar el sistema de gestión de intangibles, integrarlo con las rutinas de la entidad y detectar futuras necesidades relacionadas con los intangibles. Las empresas deberán comprobar en qué medida los indicadores utilizados son útiles, relevantes, significativos, comprensibles, oportunos, comparables, fiables, objetivos, veraces, verificables y factibles. En opinión de Pacheco (2011)³⁴, los indicadores pueden ser generales o específicos del sector o de la empresa y pueden tener naturaleza financiera y no financiera. En todo caso, sea cual sea el tipo de indicador utilizado, deberá permitir clarificar la relación entre recursos y actividades intangibles y la generación de riqueza que se deriva de los mismos. Además, el sistema de indicadores utilizado deberá ser flexible, dinámico, estable, reflejar el efecto del aprendizaje de la

³⁴ PACHECO OLIVARES, M. R. (2011): "Análisis de la información publicada sobre capital intelectual en las empresas del IBEX35". Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.

compañía, contener indicadores de las tres categorías de capital intelectual, capital humano, capital estructural y capital relacional, y, a ser posible, distinguir entre recursos intangibles y actividades intangibles

Lerro y Schiuma a (2013)³⁵ consideran que toda estrategia de valoración de elementos intangibles, debe distinguir la dirección del valor de la comunicación del mismo y usarse para valorar, controlar y tomar decisiones. Además, estos autores consideran cuatro estrategias de valoración del capital intelectual de la entidad: la estrategia de medición de activo conocimiento, la estrategia de evaluación del dominio de conocimiento, la estrategia contable y la estrategia de comunicación del activo conocimiento, estrategias que pasamos a comentar siguiendo las indicaciones de estos autores. La estrategia de medición del activo conocimiento parece estar destinada a identificar y medir el conocimiento organizativo con el propósito de conseguir objetivos de rendimiento definidos, mientras que la estrategia de evaluación de dominio de conocimiento suele definir la naturaleza del conocimiento basada en indicadores y en la suposición de que el conocimiento aumenta los dominios estratégicos y frena las capacidades de la compañía. Por su parte, la estrategia contable generalmente se basa en valorar los conocimientos de una compañía de conformidad con un enfoque analítico el cual trata de comunicar la información y proveer un sistema de observación de conocimientos. Por último, la estrategia de comunicación del activo se suele destinar a comunicar el valor de los conocimientos de

³⁵ LERRO, A, Y SCHIUMA, G. (2013); "Intellectual capital assessment practices: overview and managerial implications". *Journal of Intellectual Capital*, 14(3): 352-359.

una compañía al mercado a sus grupos de presión y podrá permitir revelar información apropiada para estimar el valor de la compañía. En consecuencia, medir el coste de una actividad intangible y estimar su impacto en los indicadores globales de la empresa presenta dificultades porque no es posible asignar un coste a cada actividad intangible y porque su cálculo exacto sólo es posible en determinados casos. Así, para resolver estas dificultades, la mayoría de las empresas revelan información sobre estos elementos, divulgan los resultados de la gestión de los intangibles a través de indicadores y no el detalle de las actividades intangibles necesarias.

3. Divulgación

En la gestión de los elementos intangibles no sólo debemos considerar su importancia desde el ámbito interno de la organización, sino que también apreciamos la oportunidad de su revelación. Con carácter interno, la gestión de los elementos intangibles podrá permitir la elaboración de estrategias eficientes para la consecución de los objetivos estratégicos planteados inicialmente. Para el ámbito externo, podrá dar a conocer información acerca de los beneficios potenciales a los que puede llevar a una organización así como revelar una parte del patrimonio empresarial no explicitada en su gran mayoría dentro de la información contable obligatoria. La divulgación voluntaria de información resulta necesaria para proporcionar información relevante a aquellos grupos de interés que emiten juicios de valor sobre la organización y toman decisiones. La relevancia de divulgar información voluntaria se puede justificar por la

reducción del coste de capital que supone conocer información de la empresa y la reducción de las asimetrías que se producen entre las personas con acceso a la información de la empresa y las personas ajenas a la misma. Del mismo modo, la necesidad de divulgar información voluntaria puede aumentar la credibilidad del directivo, mejorar la imagen empresarial y mejorar las decisiones de inversión.³⁶

Para Juergen H. Daum , en las últimas décadas los intangibles se han convertido en el factor esencial de la creación de valor en la economía pasando de tener un peso del 38% en los procesos de generación de valor en 1982 al 84% en 1999. Pero al margen de las referencias sobre el valor de lo intangible, las cuales son cada vez más numerosas, es necesario responder a dos preguntas: ¿por qué los intangibles crean valor para las empresas? y ¿cuáles son las manifestaciones de ese valor?³⁷

La gestión de los recursos intangibles de las empresas no supone 'otra gestión' paralela a la clásica administración de los activos convencionales (materiales, financieros...) La gestión de los recursos intangibles responde a la misma visión estratégica de la empresa y su misión es –también como la de cualquier otra³⁸

“El intangible más valioso, es la orientación estratégica. La definición de la misión, visión y valores de una organización son claves. Uno de la medición, si esta alineación es exitosa es el conocimiento que tienen los

³⁶ <http://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/734/1/9788416819362.pdf>

³⁷ Daum J. H. (2002): *Intangible Assets and Value Creation*, Wiley

³⁸ Isabel López Triana Socia y Directora de Gestión del Conocimiento Villafañe & Asociados Consultores il triana@villafane.com www.villafane.com. Sandra Sotillo Consultora Senior Villafañe & Asociados Consultores sandra.sotillo@villafane.com www.villafane.com

trabajadores frente a esto, los grandes objetivos estratégicos, y si interiorización en el cumplimiento de los procesos. Gestión del conocimiento:

Herramientas que permitan demostrar el conocimiento del trabajador, tanto formales como informales; (e-learning, redacción).

- Capital Intelectual: Hay diversas herramientas para medirlos:
- Satisfacción de los trabajadores: Encuestas de clima, retribución, flexibilidad laboral son herramientas que pueden impactar en este aspecto.
- Índice de satisfacción de los clientes: Hay diferentes métodos que permiten medir esta variable, desde la encuesta sencilla de satisfacción, a su vez, también el crear índices más específicos en sectores de actividad, que vincula las expectativas de los clientes, convirtiéndose en un índice dinámico y autoajutable.
- Reputación: La organización crea un índice que permita medir la reputación y compararla con otros competidores. Además permite gestionar la reputación, ya que hace patente la diferencia entre los objetivos de la organización y la percepción real que tiene el público. Básicamente se trata de unas encuestas periódicas.

ÁREAS DE LA GESTIÓN DE INTANGIBLES

1. Capital Humano:

Lo constituye el conocimiento que poseen las personas y equipos de la organización, capaces de generar en el desarrollo del trabajo individual o grupal, y que es útil para la organización. El capital humano es la base para la generación de otros tipos de capital

intelectual. El capital humano no es propiedad de la empresa sino que pertenece a las personas que integran la organización. Capacidad para transformar conocimiento.

2. Capital estructural:

La cultura de la organización, su liderazgo y la alineación de los trabajadores con los objetivos estratégicos. Por otro lado, engloba también la satisfacción de los trabajadores y su capacidad de compartir conocimientos.

3. Capital relacional:

Relaciones con los stakeholders. Los componentes claves son, la satisfacción de los clientes, la reputación corporativa y la imagen de la marca³⁹.

Clasificación de activos intangibles

Por lo general, se suele decir que los intangibles son activos identificables, de carácter no monetario y sin apariencia física. Sin embargo, pueden no serlo o tener otras muchas características. Por ello, los activos intangibles se clasifican en:

Según su posibilidad de tener identidad propia

- Identificables: marcas, derechos de autor, licencias de uso, etc.
- No identificables: publicidad, gastos de organización, etc.

Según su forma de incorporación:

- Adquiridos (intercambio con terceros): concesión, franquicia.

³⁹ alexandra rodriguez el 22 de Mayo de 2014. https://prezi.com/_6z6nostnqct/gestion-de-intangibles/

- Desarrollados por la propia entidad: gastos de desarrollo.

Según su posibilidad de venderlos por separado:

- Vendibles por separado.
- No vendibles por separado.

Según su plazo de vida legal:

- Limitada por ley o contrato: patentes o concesiones.
- Perpetua: marca renovable.

Según su posibilidad de reconocerlos contablemente:

- Registrables contablemente
- No registrables contablemente⁴⁰

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Activo Intangible.- Un activo intangible es definido por su propio nombre, es decir, no es tangible, no puede ser percibido físicamente. El activo intangible es, por tanto, de naturaleza inmaterial. Por ejemplo, el valor de una marca, que no puede ser medido de manera física. Se tiene en cuenta en la contabilidad porque posee la capacidad de generar beneficios económicos futuros que pueden ser controlados por la entidad económica. En definitiva, son bienes de uso que se caracterizan por carecer de sustancia física susceptible de valoración económico.⁴¹

El capital humano (las capacidades, actitudes, habilidades y conocimientos que cada miembro de la organización aporta en forma de

⁴⁰ <https://debitoor.es/glosario/definicion-activo-intangible>

⁴¹ idem

activos individuales e intransferibles) es la fuente primaria de intangibles traducibles en ventajas competitivas para las organizaciones actuales⁴²

Motivación.- Se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés.

Destreza.- Habilidad y experiencia en la realización de una actividad determinada, generalmente automática o inconsciente.

Optimización.- Quiere decir buscar mejores resultados, más eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de alguna tarea.

Resultados.- Es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso.

Desempeño laboral.- Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Satisfacción del cliente. Satisfacción como “[1] Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, [2] razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria,(...),[5] Cumplimiento del deseo o del gusto”. Se define satisfacer como “[4] Saciar un apetito o necesidad, [5] Dar solución a una queja o dificultad”. Y cliente se define como “[1] Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un

⁴² Unidad de Conocimiento – Gestión de intangibles.

https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8277/intangibles_cast.pdf

profesional o empresa”. De estas definiciones, se puede inducir que satisfacción del cliente es el hecho de una persona que compra un servicio o producto vea sus necesidades y deseos saciados.⁴³

El **capital humano**, que se refiere a los valores, actitudes, capacidades, habilidades, conocimiento y experiencias del personal que trabaja en la empresa.⁴⁴

El **capital estructural**, que a diferencia del capital humano, es de propiedad de la empresa ya que permanece aun cuando los empleados abandonan la misma; comprende los sistemas de información y comunicación, procesos gerenciales, cultura corporativa, filosofía de la administración, entre otros. Algunos de ellos pueden protegerse legalmente como la marca, patentes, *copyrights*, convirtiéndose en derechos de propiedad intelectual.⁴⁵

El **capital relacional**, vinculado a las relaciones que las empresas mantienen con sus clientes, proveedores y la comunidad en general. Ello da lugar a la imagen de la empresa, la lealtad y satisfacción del cliente, alianzas y contratos, canales de distribución, prestigio, nombre de la empresa, entre otros.⁴⁶

Aceptación.- Es la acción desplegada por cualquier ser humano, de recibir de manera voluntaria y de acuerdo una cosa, un objeto, una noticia y hasta a uno mismo, entre otras cuestiones.

⁴³ Real Academia Española de la Lengua.

⁴⁴ Quevedo Alejos, María Isabel. <http://www.saberescompartidos.pe/contabilidad/el-capital-intelectual-y-los-activos-intangibles.html>.

⁴⁵ idem

⁴⁶ idem

Orden.- Es la necesidad de tener un ambiente organizado y estable.

Tranquilidad.- Es el estado de calma, serenidad o paz, que experimenta una determinada persona o individuo, también se puede decir que es la ausencia de angustia, miedo, culpa o dolor.

Evaluación.- Es un ejercicio selectivo que intenta evaluar de manera sistemática y objetiva los progresos hacia un efecto y su realización. La evaluación no es un acontecimiento aislado, sino un ejercicio que implica análisis de alcance y profundidad diferentes, que se lleva a cabo en distintos momentos como respuesta a las necesidades cambiantes de conocimiento y aprendizaje durante el proceso de conseguir un determinado efecto.

Satisfacción de las labores.- Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

Estabilidad mental.- Se designa al estado de equilibrio que debe haber entre una persona y el entorno socio-cultural al cual pertenece, es decir, cuando este estado de cosas se manifiesta positivamente, la interacción que esta persona mantendrá con quienes lo rodean y su participación, ya sea laboral o intelectual en la sociedad que le haya tocado en gracia, provocarán que logre sin dificultad alguna el bienestar y la calidad de vida al cual casi todos los seres humanos aspiramos alcanzar.

Aptitud.- Es la habilidad de una persona o cosa que posee para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza para el buen desempeño de un negocio, industria, arte, entre otros.

Aumento de la productividad.- Es la capacidad de algo o alguien de producir, ser útil **Mejora de Lead-Time (tiempo de entrega) de los procesos.-** Es el retraso aplicable para el control de inventario. Este retraso es generalmente la suma del retraso del suministro, es decir, el tiempo que le lleva a un proveedor entregar las mercancías una vez que se realiza una orden, y el retraso de la reordenación, que es el tiempo que pasa hasta que se vuelve a presentar una oportunidad de realizar una orden. Este tiempo de entrega generalmente se calcula en días.

Mejora del servicio.- Es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

Cliente interno.- Es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que, cada trabajador es cliente y a su vez proveedor dentro de la empresa.

Cliente externo.- Son esenciales para el éxito de cualquier negocio, ya que proporcionan el flujo de ingresos a través de sus compras que la empresa necesita para sobrevivir. Los clientes externos satisfechos suelen hacer compras repetidas, así como referir a tu negocio a otras personas que conocen. Un cliente que sufre a través de una experiencia negativa con un negocio, tales como ser tratado groseramente por un empleado, también puede obstaculizar una empresa por disuadir a otros de lo condescendiente.

Puesto de Trabajo.- Hace referencia al lugar o espacio específico en el que la persona deberá desarrollar su actividad.

Condiciones de Trabajo.- Son cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyéndose además de los aspectos ambientales y los tecnológicos las cuestiones que tienen que ver con la organización y ordenación del trabajo.

Competencias.- Es la capacidad de un buen desempeño en contextos complejos y auténticos. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

Efectividad.- Es la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

Normas.- Es una regla o un conjunto de estas, una ley, una pauta o un principio que se impone, se adopta y se debe seguir para realizar correctamente una acción o también para guiar, dirigir o ajustar la conducta o el comportamiento de los individuos.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó los métodos, que se detallan a continuación:

- a) **Método descriptivo – explicativo:** Este método se utilizó con la finalidad de describir y analizar el fenómeno materia de investigación, es decir la gestión de intangibles en la empresa seda Huánuco 2018.
- b) **El método analítico:** El uso del método analítico permitió estudiar las variables de la investigación, es decir la gestión de intangibles de manera minuciosa en sus partes constitutivas.
- c) **El método sintético:** El uso de este método permitió estudiar la variable en forma global u holística, para así tener una idea clara y precisa y luego llegar a las conclusiones de maneja concreta.

3.2 NIVEL Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Nivel.- El nivel del presente proyecto es descriptivo- explicativo porque se describió y se explicó la variable independiente gestión de intangibles en la empresa seda Huánuco 2018.

Tipos.- son:

- ✓ **Por su alcance temporal,** el presente es investigación es seccional o sincrónica, porque se desarrolló en un periodo aproximado de cuatro meses.

- ✓ **Por su Profundidad**, el presente es Descriptiva, explicativa porque, como se dijo, se describió la variable gestión de intangibles.
- ✓ **Por su Amplitud**, el presente investigación es micro administrativa, porque el ámbito de fue en la empresa SEDA HUANUCO, ubicada en la misma ciudad de Huánuco.
- ✓ **Por su Fuente**, es mixta, porque se utilizó datos primarios y secundarios que fueron recogidos exclusivamente para el trabajo.
- ✓ **Por su carácter**, el presente es cuantitativo, porque , se aplicó encuesta, con la cual se recogieron datos que luego se transformaron en datos numéricos a través de cuadros estadísticos
- ✓ **Por su marco**, es de campo, porque las investigadoras se constituyeron a la empresa de estudio para recoger datos.
- ✓ **Por los estudios a los que dan lugar**, este proyecto de investigación, es de tipo encuesta, porque se hizo uso del instrumento el cuestionario para la recopilación de datos.

3.3 DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Diseño de la Investigación.- Se realizó bajo un diseño de investigación no experimental-transversal. No experimental: ya que se contó con una sola variable de investigación como es la gestión de intangibles no se manipulo, porque la variable se describió, analizo, en un momento dado.

3.3.2. Esquema de la Investigación.- El diseño del presente trabajo de investigación se muestra a continuación.



Dónde:
 Mo muestra
 Xi: Gestión de intangibles

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población.- La población del presente trabajo de investigación fueron los usuarios de los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial de la empresa SEDA Huánuco, domiciliados en la ciudad de Huánuco.

3.4.2 Muestra.- La muestra se caracteriza por **ser probabilística**, en razón de que se aplicó el muestreo probabilístico, ya que se realizó la encuesta a 381 usuarios de la empresa SEDA Huánuco, domiciliados en la ciudad de Huánuco; en fechas distintas. Utilizando el aplicativo de Excel se tiene la muestra calculada:

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

ERROR	5,0%
TAMAÑO POBLACIÓN	42000
NIVEL DE CONFIANZA	95%

TAMAÑO DE LA MUESTRA = 381

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

CÁLCULO DEL ERROR MUESTRAL PARA POBLACIONES FINITAS

$$e = \alpha_c * \sqrt{\frac{0,5^2 * N - n}{n * N - 1}}$$

TAMAÑO MUESTRA	381
TAMAÑO POBLACIÓN	42.000
NIVEL DE CONFIANZA	95%
ERROR MUESTRAL	4,998%

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el presente trabajo de Tesis las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recoger los datos relacionados se detallan a continuación:

TÉCNICAS	INSTRUMENTO	APLICACIÓN
ENCUESTA	CUESTIONARIO	Usuarios de SEDA HUANUCO

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

3.6.1. Técnicas de Procesamiento de Datos.- Los datos recogidos durante el trabajo de campo fueron procesados utilizando métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva, como cuadros estadísticos.

3.6.2. Presentación de Datos.- Los datos procesados serán presentados a través de cuadros y gráficos

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADO DEL TRABAJO DE CAMPO

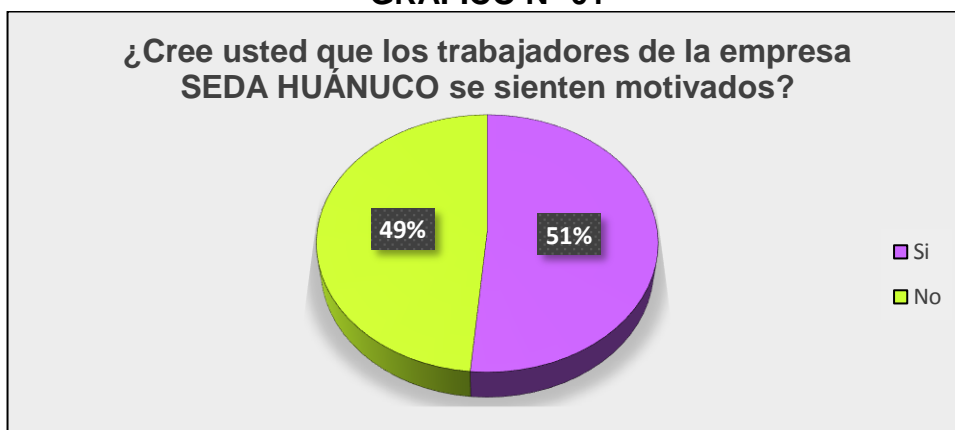
TABLA N° 01

¿Cree usted que los trabajadores de la empresa SEDA HUÁNUCO se sienten motivados?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	196	51
No	185	49
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 01



Fuente : Tabla N° 01

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico anterior, se observa que de 381 encuestados, 196 personas que representan el 51% creen que los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco **SI** se sienten motivados y 185 personas que representan el 49% creen que los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco **NO** se sienten motivados.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco **SI** se sienten motivados.

TABLA N° 02

¿Cree usted que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO se sienten valorados por su desempeño?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	210	55
No	171	45
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario
 Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 02



Fuente : Tabla N° 02
 Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 02, se observa que de 381 encuestados, 210 personas que representan el 55% creen que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** se sienten valorados por su desempeño y 171 personas que representan 45% creen que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** se sienten valorados por su desempeño.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** se sienten valorados por su desempeño.

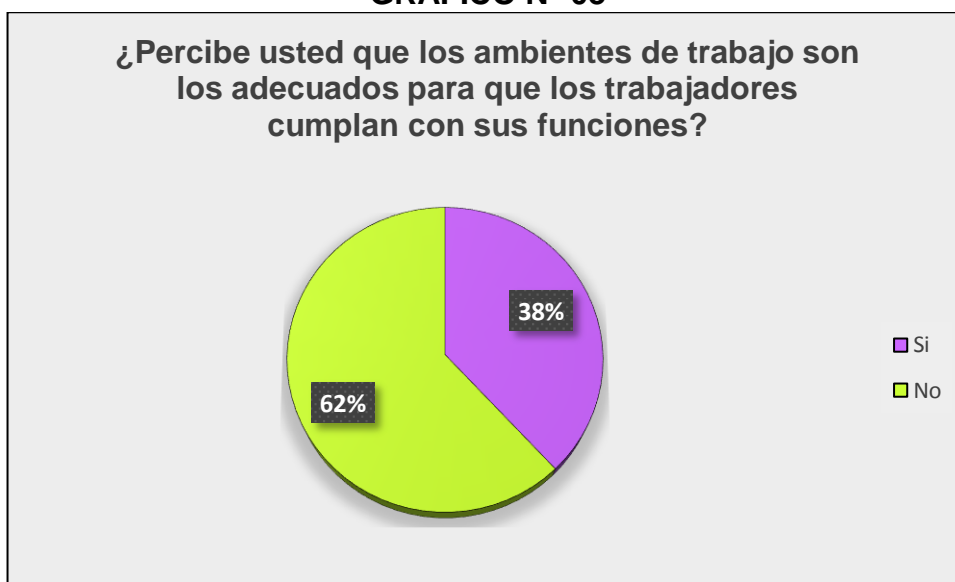
TABLA N° 03

¿Percibe usted que los ambientes de trabajo son los adecuados para que los trabajadores cumplan con sus funciones?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	145	38
No	236	62
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 03



Fuente : Tabla N° 03

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 03, se observa que 236 personas que representan el 62% perciben que los ambientes de trabajo **SI** son los adecuados para que los trabajadores cumplan con sus funciones y el 38% de encuestados perciben que los ambientes de trabajo **NO** son los adecuados para que los trabajadores cumplan con sus funciones.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas Perciben que los ambientes de trabajo **SI** son los adecuados para que los trabajadores cumplan con sus funciones diariamente.

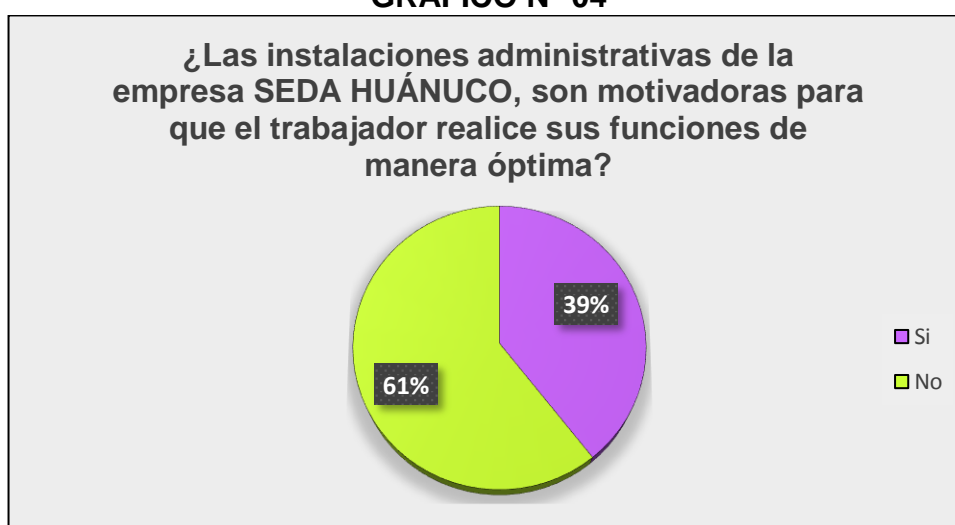
TABLA N° 04

¿Las instalaciones administrativas de la empresa SEDA HUÁNUCO, son motivadoras para que el trabajador realice sus funciones de manera óptima?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	150	39
No	231	61
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 04



Fuente : Tabla N° 04

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 04, se observa que 231 personas encuestadas que representan el 61% opinan que las instalaciones administrativas de la empresa SEDA Huánuco **NO** son motivadoras para que el trabajador realice sus funciones de manera óptima y 150 personas que representan el 39% opinan que las instalaciones administrativas de la empresa SEDA Huánuco **SI** son motivadoras para que el trabajador realice sus funciones de manera óptima.

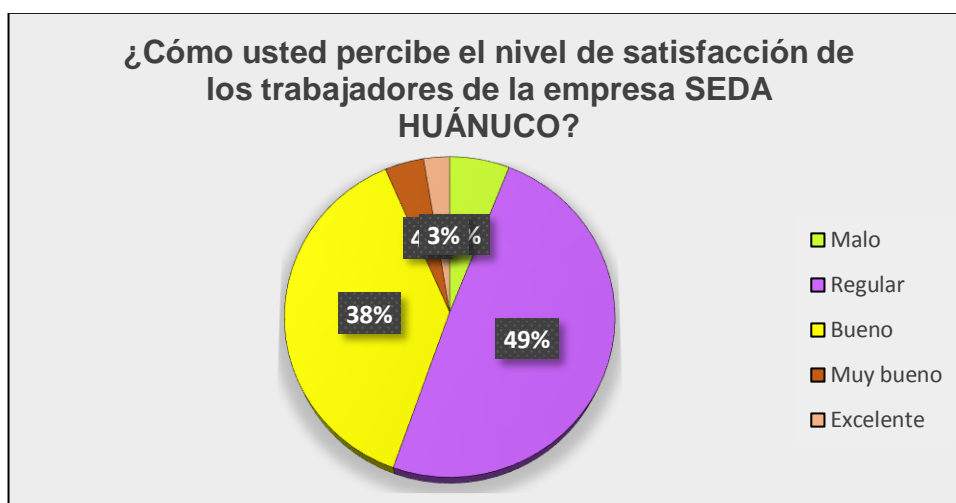
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que las instalaciones administrativas de la empresa SEDA Huánuco **NO** son motivadoras para que el trabajador realice sus funciones de manera óptima.

TABLA N° 05

¿Cómo usted percibe el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa SEDA HUÁNUCO?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Malo	23	6
Regular	188	49
Bueno	145	38
Muy bueno	15	4
Excelente	10	3
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario
 Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 05



Fuente : Tabla N° 05
 Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico anterior, se observa que 188 personas encuestadas que representan el 49% perciben que el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco es **REGULAR**, 145 personas que representan el 38% perciben que el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco es **BUENO**, el 6% perciben que el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco es **MALO**, el 4% perciben que el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco es **MUY BUENO** y finalmente el 3% perciben que el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco es **EXCELENTE**.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas perciben que el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco esta entre **REGULAR y BUENO**.

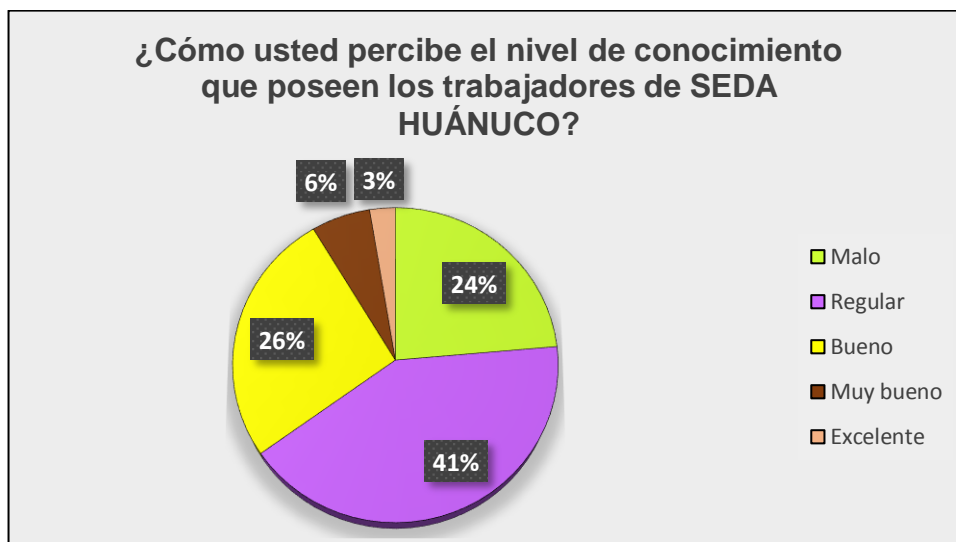
TABLA N° 06

¿Cómo usted percibe el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores de SEDA HUÁNUCO?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Malo	90	24
Regular	158	41
Bueno	100	26
Muy bueno	23	6
Excelente	10	3
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 06



Fuente : Tabla N° 06

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 06, se observa que 158 personas que representan el 41% perciben el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores de SEDA Huánuco como **REGULAR**, 100 personas que representan el 26% perciben el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores de SEDA Huánuco como **BUENO**, el 24% perciben el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores de SEDA Huánuco como **MALO**, el 6% de las personas perciben el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores de SEDA Huánuco como **MUY BUENO** y finalmente el 3% de las

personas encuestadas perciben el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores de SEDA Huánuco como **EXCELENTE**.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas perciben el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores de SEDA Huánuco como **REGULAR**.

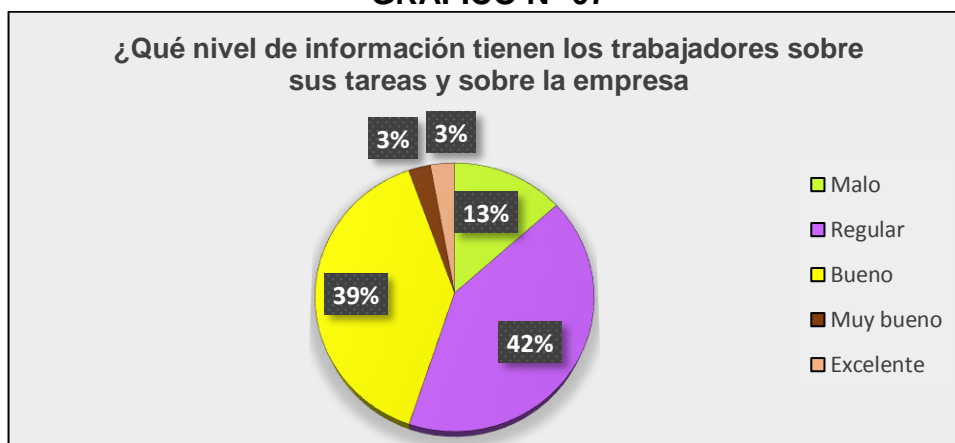
TABLA N° 07

¿Qué nivel de información tienen los trabajadores sobre sus tareas y sobre la empresa		
ALTERNATIVA	Fi	%
Malo	51	13
Regular	159	42
Bueno	150	39
Muy bueno	10	3
Excelente	11	3
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 07



Fuente : Tabla N° 07

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 07, se observa que 159 personas encuestadas que representan el 42% opinan que el nivel de información que tienen los trabajadores sobre sus tareas y sobre la empresa es **REGULAR**, 150 personas que representan el 39% opinan que el nivel de información que tienen los trabajadores sobre sus tareas y sobre la empresa es **BUENO**, el 13% de los encuestados opinan que el nivel de información que tienen los trabajadores sobre sus tareas y sobre la empresa es **MALO**, el 3% opinan que el nivel de información que tienen los trabajadores sobre sus tareas y sobre la empresa es **MUY BUENO** y el 3% opinan que el nivel de información que tienen los trabajadores sobre sus tareas y sobre la empresa es **EXCELENTE**.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que el nivel de información que tienen los trabajadores sobre sus tareas y sobre la empresa es **REGULAR**.

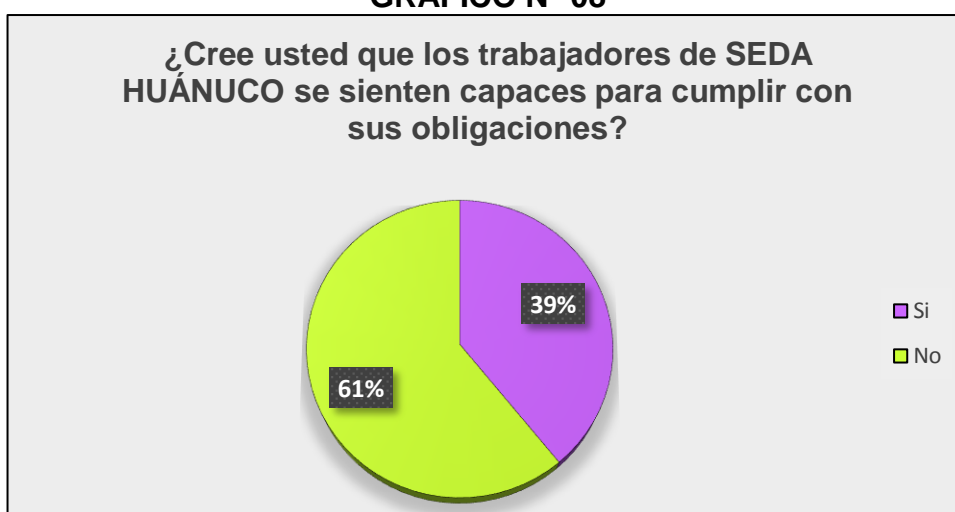
TABLA N° 08

¿Cree usted que los trabajadores de SEDA HUANUCO se sienten capaces para cumplir con sus obligaciones?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	149	39
No	232	61
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 08



Fuente : Tabla N° 08

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 08, se observa que de 381 encuestados, 232 personas que representan el 61% creen que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** se sienten capaces para cumplir con sus obligaciones y 149 personas que representan el 39% creen que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** se sienten capaces para cumplir con sus obligaciones.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** se sienten capaces para cumplir con sus obligaciones.

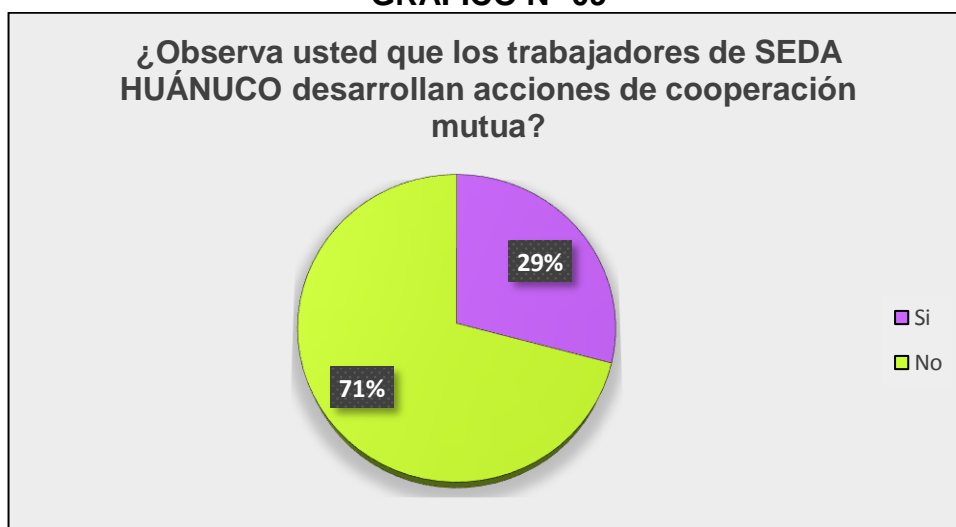
TABLA N° 09

¿Observa usted que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO desarrollan acciones de cooperación mutua?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	111	29
No	270	71
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 09



Fuente : Tabla N° 09

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 09, se observa que 270 personas que representan el 71% observa que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** desarrollan acciones de cooperación mutua y 111 encuestados que representan el 29% observa que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** desarrollan acciones de cooperación mutua.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas observa que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** desarrollan acciones de cooperación mutua.

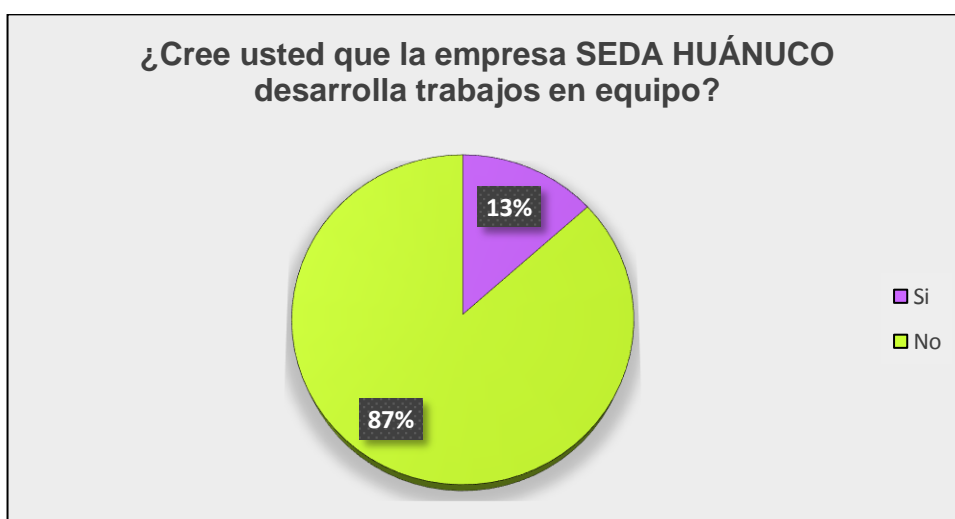
TABLA N° 10

¿Cree usted que la empresa SEDA HUÁNUCO desarrolla trabajos en equipo?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	51	13
No	330	87
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 10



Fuente : Tabla N° 10

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 10, se observa que de 381 personas encuestadas, 330 personas que representan el 87% creen que la empresa SEDA Huánuco **NO** desarrolla trabajos en equipo y el 4% creen que la empresa SEDA Huánuco **SI** desarrolla trabajos en equipo.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que la empresa SEDA Huánuco **NO** desarrolla trabajos en equipo.

TABLA N° 11

¿Cree usted, que la empresa SEDA HUÁNUCO los trabajadores son solidarios?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	88	23
No	293	77
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 11



Fuente : Tabla N° 11

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 11, se observa que del total de encuestados 293 personas que representan el 77% creen que la empresa SEDA Huánuco los trabajadores **NO** son solidarios y 88 personas que representan el 23% creen que la empresa SEDA Huánuco los trabajadores **SI** son solidarios.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que la empresa SEDA Huánuco los trabajadores **NO** son solidarios.

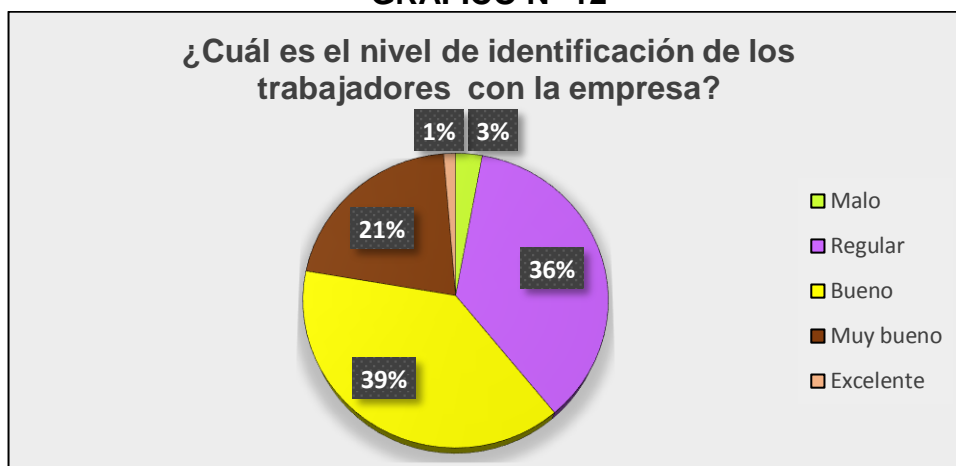
TABLA N° 12

¿Cuál es el nivel de identificación de los trabajadores con la empresa?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Malo	11	3
Regular	138	36
Bueno	147	39
Muy bueno	80	21
Excelente	5	1
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 12



Fuente : Tabla N° 12

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 12, se observa que 147 personas que representan el 39% opinan que el nivel de identificación de los trabajadores con la empresa es **BUENO**, 138 personas que representan el 36% opinan que el nivel de identificación de los trabajadores con la empresa es **REGULAR**, el 21% opinan que el nivel de identificación de los trabajadores con la empresa es **MUY BUENO**, el 3% de las personas opinan que el nivel de identificación de los trabajadores con la empresa es **MALO** y finalmente el 1% opinan que el nivel de identificación de los trabajadores con la empresa es **EXCELENTE**.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que el nivel de identificación de los trabajadores con la empresa está entre **BUENO y REGULAR**.

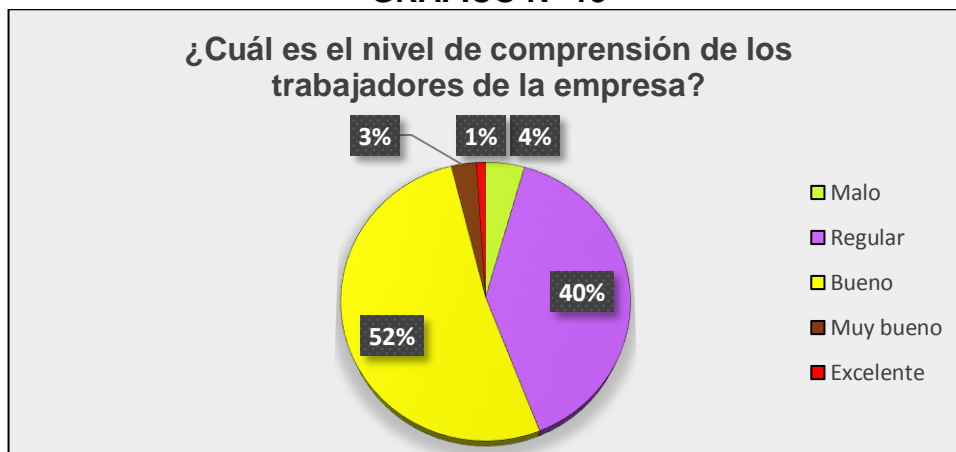
TABLA N° 13

¿Cuál es el nivel de comprensión de los trabajadores de la empresa?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Malo	17	4
Regular	151	40
Bueno	198	52
Muy bueno	11	3
Excelente	4	1
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 13



Fuente : Tabla N° 13

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 13, se observa que 198 personas que representan el 52% opinan el nivel de comprensión de los trabajadores de la empresa es **BUENO**, 151 personas que representan el 40% opinan el nivel de comprensión de los trabajadores de la empresa es **REGULAR**, el 4% de los encuestados opinan el nivel de comprensión de los trabajadores de la empresa es **MALO**, el 3% opinan el nivel de comprensión de los trabajadores de la empresa es **MUY BUENO** y finalmente el 1% de las personas encuestadas opinan el nivel de comprensión de los trabajadores de la empresa es **EXCELENTE**.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan el nivel de comprensión de los trabajadores de la empresa es **BUENO**.

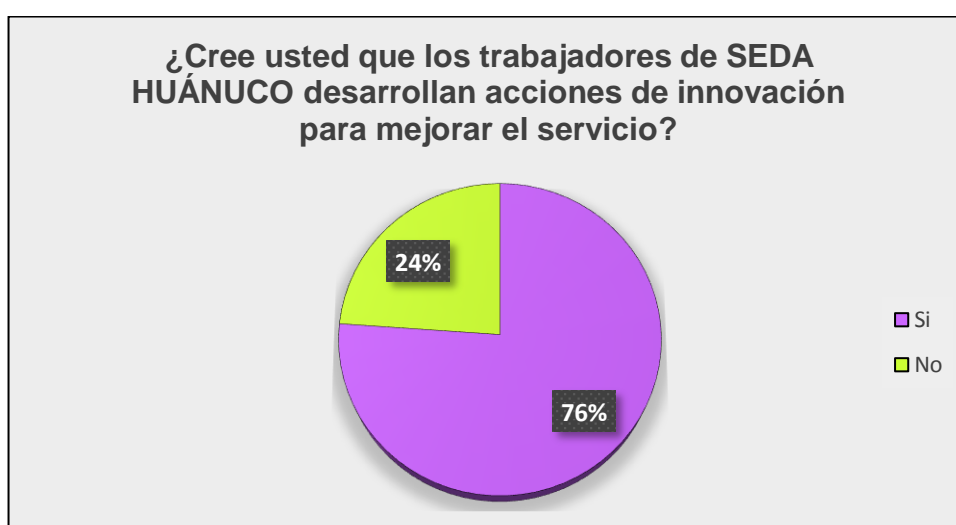
TABLA N° 14

¿Cree usted que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO desarrollan acciones de innovación para mejorar el servicio?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	290	76
No	91	24
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 14



Fuente : Tabla N° 14

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 14, se observa que de 381 personas encuestados, 290 personas que representan el 76% creen que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** desarrollan acciones de innovación para mejorar el servicio y el 24% creen que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** desarrollan acciones de innovación para mejorar el servicio.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan creen que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** desarrollan acciones de innovación para mejorar el servicio.

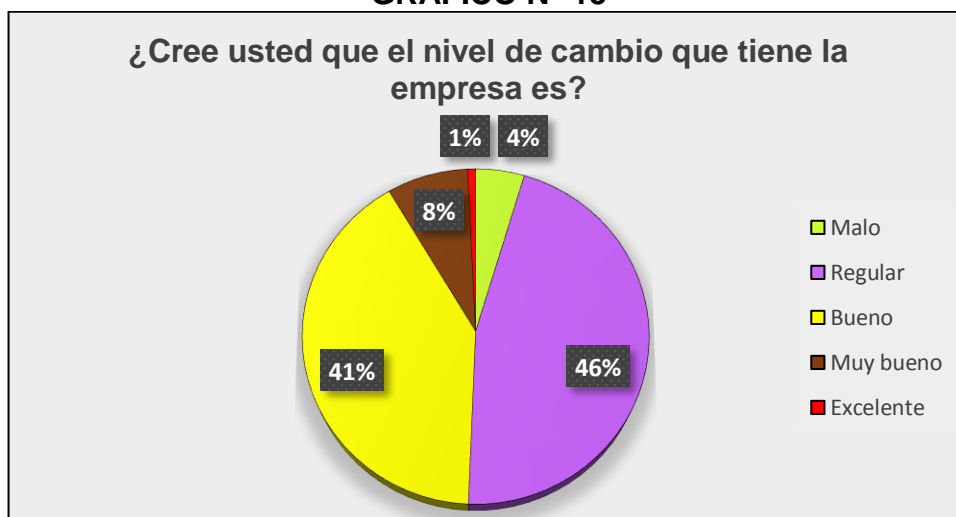
TABLA N° 15

¿Cree usted que el nivel de cambio que tiene la empresa es?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Malo	18	5
Regular	177	46
Bueno	157	41
Muy bueno	30	8
Excelente	3	1
TOTAL	385	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 15



Fuente : Tabla N° 15

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 15, se observa que 177 personas que representan el 46% creen que el nivel de cambio que tiene la empresa es **REGULAR**, 157 personas que representan el 41% creen que el nivel de cambio que tiene la empresa es **BUENO**, el 8% de los encuestados creen que el nivel de cambio que tiene la empresa es **MUY BUENO**, el 5% de las personas creen que el nivel de cambio que tiene la empresa es **MALO** y finalmente el 1% de las personas encuestadas creen que el nivel de cambio que tiene la empresa es **EXCELENTE**.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que el nivel de cambio que tiene la empresa está entre **REGULAR** y **BUENO**

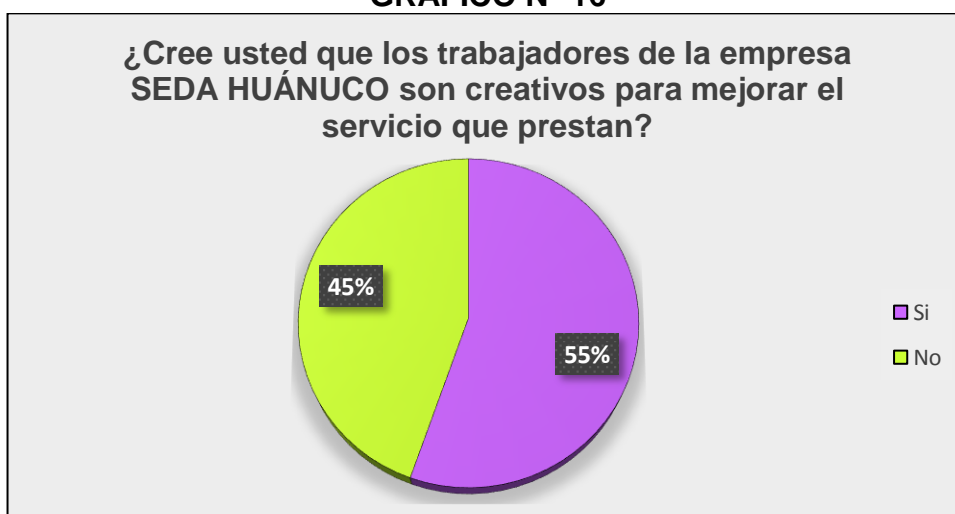
TABLA N° 16

¿Cree usted que los trabajadores de la empresa SEDA HUÁNUCO son creativos para mejorar el servicio que prestan?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	211	55
No	170	45
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 16



Fuente : Tabla N° 16

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 16, se observa que de 381 personas encuestadas, 211 personas que representan el 55% creen que los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco **SI** son creativos para mejorar el servicio que prestan y 170 personas que representan el 45% creen que los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco **NO** son creativos para mejorar el servicio que prestan.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco **SI** son creativos para mejorar el servicio que prestan.

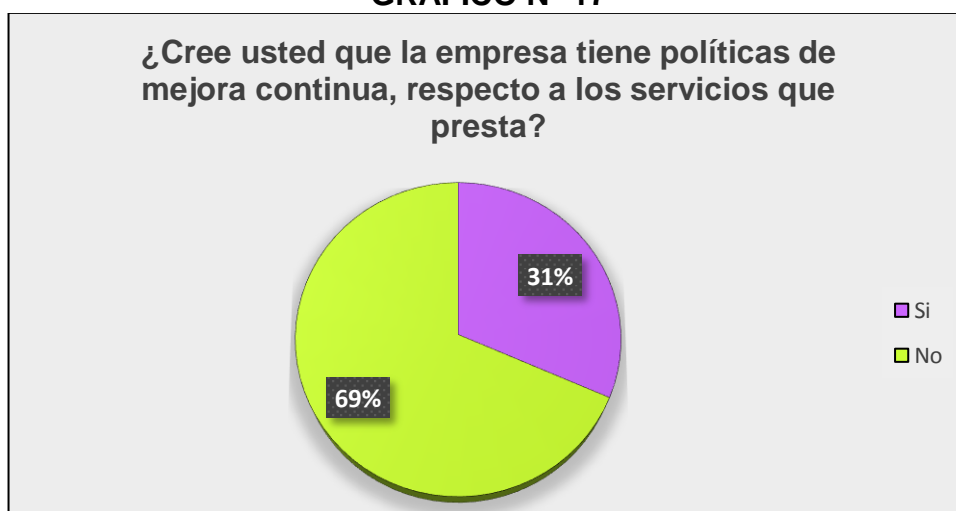
TABLA N° 17

¿Cree usted que la empresa tiene políticas de mejora continua, respecto a los servicios que presta?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	120	31
No	261	69
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 17



Fuente : Tabla N° 17

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 17, se observa que de 381 personas encuestadas, 261 personas que representan el 69% creen que la empresa **NO** tiene políticas de mejora continua, respecto a los servicios que presta y 120 personas que representan el 31% creen que la empresa **SI** tiene políticas de mejora continua, respecto a los servicios que presta.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que la empresa **NO** tiene políticas de mejora continua, respecto a los servicios que presta.

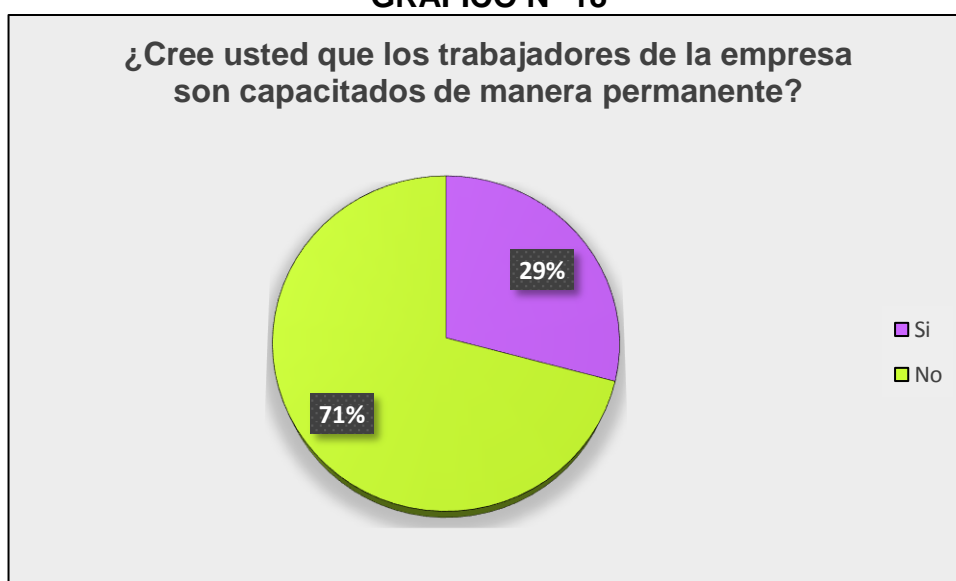
TABLA N° 18

¿Cree usted que los trabajadores de la empresa son capacitados de manera permanente?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	111	29
No	270	71
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 18



Fuente : Tabla N° 18

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 18, se observa que 270 personas que representan el 71% creen que los trabajadores de la empresa **NO** son capacitados de manera permanente y 111 personas que representan el 29% creen que los trabajadores de la empresa **SI** son capacitados de manera permanente

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que los trabajadores de la empresa **NO** son capacitados de manera permanente.

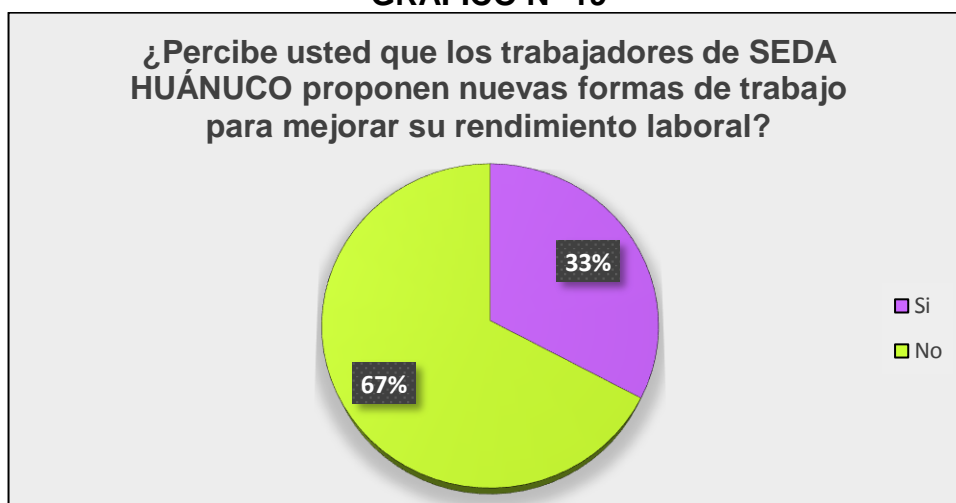
TABLA N° 19

¿Percibe usted que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO proponen nuevas formas de trabajo para mejorar su rendimiento laboral?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	125	33
No	256	67
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 19



Fuente : Tabla N° 19

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 19, se observa que del total de personas encuestadas, 256 personas que representan el 67% perciben que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** proponen nuevas formas de trabajo para mejorar su rendimiento laboral y 125 personas que representan el 33% perciben que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** proponen nuevas formas de trabajo para mejorar su rendimiento laboral

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas perciben que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** proponen nuevas formas de trabajo para mejorar su rendimiento laboral.

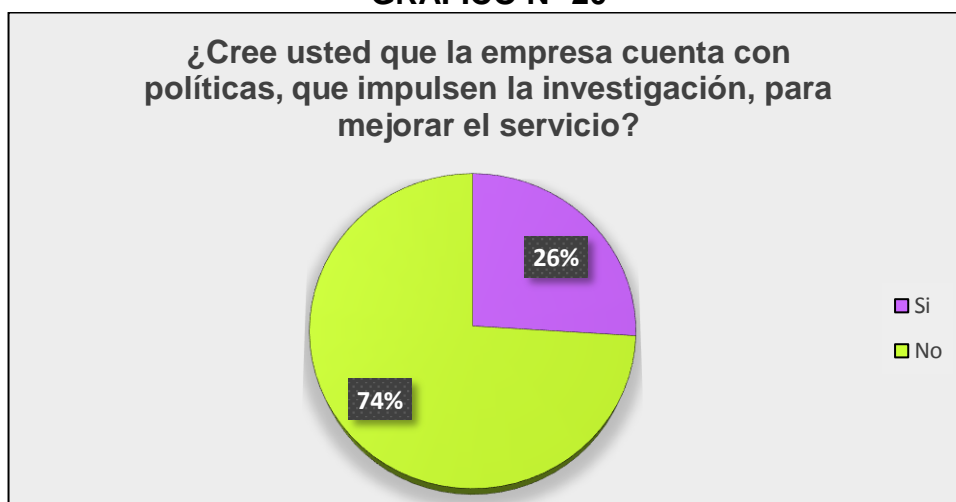
TABLA N° 20

¿Cree usted que la empresa cuenta con políticas, que impulsen la investigación, para mejorar el servicio?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	99	26
No	282	74
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 20



Fuente : Tabla N° 20

Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 20, se observa que del total de personas encuestadas, 282 personas que representan el 74% creen que la empresa **NO** cuenta con políticas que impulsen la investigación para mejorar el servicio y 99 personas que representan el 26% creen que la empresa **SI** cuenta con políticas que impulsen la investigación para mejorar el servicio.

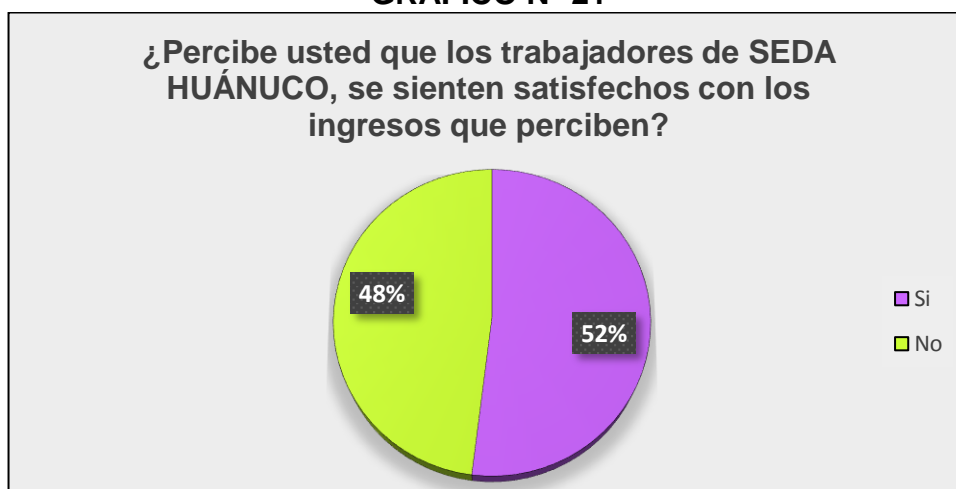
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas creen que la empresa **NO** cuenta con políticas que impulsen la investigación para mejorar el servicio

TABLA N° 21

¿Percibe usted que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO, se sienten satisfechos con los ingresos que perciben?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	198	52
No	183	48
TOTAL	381	100

Fuente : Cuestionario
 Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 21



Fuente : Tabla N° 21
 Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 21, se observa que del total de personas encuestadas, 198 personas que representan el 52% percibe que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** se sienten satisfechos con los ingresos que perciben y 183 personas que representan el 48% percibe que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** se sienten satisfechos con los ingresos que perciben.

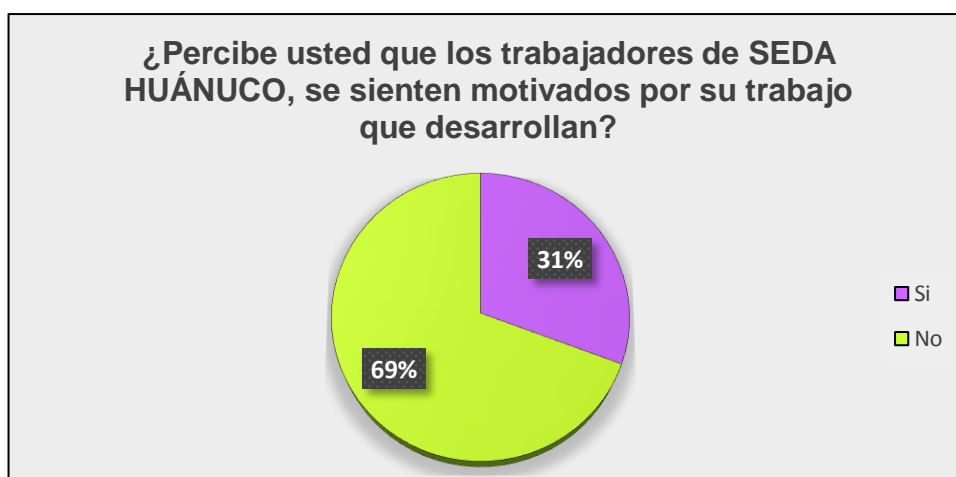
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas percibe que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** se sienten satisfechos con los ingresos que perciben.

TABLA N° 22

¿Percibe usted que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO, se sienten motivados por su trabajo que desarrollan?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	117	31
No	264	69
TOTAL	381	100

fuelle : Cuestionario
Elaboración : Los investigadores

GRÁFICO N° 22



Fuente : Tabla N° 22
Elaboración : Los investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se presentan en el Cuadro y Gráfico N° 22, se observa que del total de personas encuestadas, 264 personas que representan el 69% percibe que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** se sienten motivados por el trabajo que desarrollan y 117 personas que representan el 31% percibe que los trabajadores de SEDA Huánuco **SI** se sienten motivados por el trabajo que desarrollan.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas percibe que los trabajadores de SEDA Huánuco **NO** se sienten motivados por el trabajo que desarrollan.

TABLA Nº 23

RESULTADOS CONSOLIDADOS

¿Cree usted que los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco se sienten motivados	Si	196	51
¿Cree usted que los trabajadores de SEDA Huánuco se sienten valorados por su desempeño	Si	210	55
¿Percibe usted que los ambientes de trabajo son los adecuados para que los trabajadores cumplan con sus funciones	No	236	62
¿Las instalaciones administrativas de la empresa SEDA Huánuco, son motivadoras para que el trabajador realice sus funciones de manera óptima	No	231	61
¿Cómo usted percibe el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco	Regular	188	49
¿Cómo usted percibe el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores de SEDA Huánuco	Regular	158	41
¿Qué nivel de información tienen los trabajadores sobre sus tareas y sobre la empresa	Regular	159	42
¿Cree usted que los trabajadores de SEDA Huánuco se sienten capaces para cumplir con sus obligaciones?	No	232	61
¿Observa usted que los trabajadores de SEDA Huánuco desarrollan acciones de cooperación mutua?	No	270	71
¿Cree usted que la empresa SEDA Huánuco desarrolla trabajos en equipo?	No	330	87
¿Cree usted, que la empresa SEDA Huánuco los trabajadores son solidarios?	No	293	77
¿Cuál es el nivel de identificación de los trabajadores con la empresa?	Bueno	147	39
¿Cuál es el nivel de comprensión de los trabajadores de la empresa?	Bueno	198	52
¿Cree usted que los trabajadores de SEDA Huánuco desarrollan acciones de innovación para mejorar el servicio?	Si	290	76
¿Cree usted que el nivel de cambio que tiene la empresa es?	Regular	177	46
¿Cree usted que los trabajadores de la empresa SEDA Huánuco son creativos para mejorar el servicio que prestan?	Si	211	55
¿Cree usted que la empresa tiene políticas de mejora continua, respecto a los servicios que presta?	No	261	69
¿Cree usted que los trabajadores de la empresa son capacitados de manera permanente?	No	270	71
¿Percibe usted que los trabajadores de SEDA Huánuco proponen nuevas formas de trabajo para mejorar su rendimiento laboral?	No	256	67
¿Cree usted que la empresa cuenta con políticas, que impulsen la investigación, para mejorar el servicio?	No	282	74
¿Percibe usted que los trabajadores de SEDA Huánuco, se sienten satisfechos con los ingresos que perciben?	Si	198	52
¿Percibe usted que los trabajadores de SEDA Huánuco, se sienten motivados por su trabajo que desarrollan?	No	264	69

FUENTE : Tablas
Elaboración ; Tesistas

4.2. DISCUSION DE RESULTADOS

Empezando la discusión comparativa con los resultados de las informaciones consignadas como antecedentes nacionales e internacionales, podemos señalar a Ruiz Rodríguez María Del Consuelo: (2016), cuando refiere: revisar teóricamente el papel de los elementos intangibles dentro del sistema de información contable actual. Al analizar la definición de activo intangible encontramos que la misma incluye a todos los activos no monetarios, sin apariencia física, susceptibles de valoración económica, si comparamos con nuestros resultados encontramos coincidencia en tanto que en la empresa seda Huánuco, conceptualmente los activos intangibles no son monetarios, razón por la cual se traduce en un mejoramiento de la satisfacción de los clientes, como resultado ulterior. Sigue en sus resultados el autor mencionado que el reconocimiento contable les exige que sean identificables y que cumplan con los criterios de probabilidad en la obtención de beneficios económicos futuros y de un elevado nivel de fiabilidad en las estimaciones. Al respecto los activos intangibles no pueden ser reconocidos contablemente, pero si identificables en los resultados de gestión. Radica aquí una novedad del ordenamiento contable, el cual permite a la entidad evaluar factores cualitativos para determinar la probabilidad de que un activo intangible de vida indefinida se deteriore. A su vez, esta posibilidad contribuye indirectamente a reconocer el potencial valor de estos elementos intangibles para la empresa y para el largo plazo. Sobre el particular el enfoque del autor es puramente contable, respecto a la nuestra que está ligada a la satisfacción del cliente como fin último de la gestión de los intangibles. Por los motivos anteriores, especialmente, por el tema del reconocimiento contable y sus restricciones, el modelo contable puede ser considerado como insuficiente

debido a la incapacidad de reflejar el valor de numerosas inversiones en elementos intangibles que no son capaces de superar estas exigencias. Los elementos intangibles resultan difícil de valorar y los problemas de fiabilidad de su medición afectan directamente a su 378 incorporación contable a pesar de su relevancia. A lo dicho por el autor aquí si encontramos coincidencia ya que los activos intangibles no son medibles de manera monetaria. Y sobre el inadecuado registro contable de intangibles y planteamos la necesidad de que las organizaciones dispongan de una mayor información sobre los intangibles que la ofrecida por los estados contables para poder gestionarlos y, en consecuencia, adaptar esta gestión a la incertidumbre de los momentos actuales. Surge así la necesidad de que las medidas financieras de las organizaciones sobre los elementos intangibles sean acompañadas por medidas no financieras debido a que los sistemas tradicionales de contabilidad deberían completarse con éstas. Tras argumentar teóricamente la importancia de estos elementos, podemos decir que la información sobre elementos intangibles es una fuente de conocimiento vital pues se les supone responsables de la creación de valor y riqueza, llegando a convertirse en unos elementos clave para conocer el seguimiento y la planificación de los negocios. De forma concreta, consideramos que la utilidad de la información sobre elementos intangibles es fundamental para la evaluación, seguimiento y control de las organizaciones así como para su gestión. También este tipo de información puede proporcionar a la organización un amplio conocimiento de las potencialidades del negocio intentando facilitar la toma de decisiones presentes y futuras y permitiendo hacer una valoración empresarial detallada. Así, intangibles como la cultura empresarial, la filosofía del negocio, el clima social o el conjunto de procesos internos y externos de una organización serán útiles para la toma de decisiones por su aplicabilidad en el

conocimiento sobre una organización. También intangibles como las patentes, los modelos de utilidad, las licencias o marcas registradas pueden proporcionar una imagen positiva en el mercado y un código de gobierno orientado a la transparencia informativa podrá construir una imagen positiva de la organización que le permita aumentar su cuota de mercado. La relación entre el capital humano de la empresa y la creación de valor, nos lleva a hablar de áreas como la satisfacción de los empleados, su compromiso con la organización y su capacidad de adaptación. Además, consideramos relevante mencionar que todos los elementos que forman el capital humano de una organización serán de utilidad para todos los grupos de interés de la misma. De este modo, el capital humano podrá aumentar las capacidades y aptitudes de los empleados y generar capacidades distintas de las organizaciones lo cual repercutirá en el resultado de la empresa y le permitirá alcanzar el liderazgo en el mercado. Además, el capital humano de una empresa puede ser de utilidad al desarrollar las capacidades de aprendizaje entre los empleados, permitir que se adapten a los cambios del entorno, fomentar la colaboración entre los mismos, permitir el desarrollo personal de los empleados y su integración, plantear estrategias para el desarrollo de la empresa que permitan aumentar su productividad y mejorar la eficiencia de los procesos de recursos humanos de la organización. También resultará de utilidad en la toma de decisiones de la empresa, adecuando las competencias de los empleados a la consecución de los objetivos estratégicos del negocio. En definitiva, deducimos por todo lo apuntando que la información sobre el capital humano puede resultar de utilidad en la toma de decisiones internas o de gestión por cuanto ésta contribuye a gestionar correctamente los empleados y sus competencias para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, a todo lo mencionado como conclusión del trabajo del autor en

discusión en esta parte coincidimos plenamente a la luz de nuestros resultados de la investigación practicada en la empresa Seda Huánuco.

Aguinaga Gálvez Bach. José Roberto Gastelo Risco Francesca Cuando los autores mencionado señalan sobre el análisis del entorno, de la economía regional ha crecido el año 2012 impulsado por el sector construcción que se expandió 25% ayudado por el mayor crédito local. Esta expansión implica una mayor demanda del servicio de agua ya que se han ampliado el número de viviendas y la demanda aún sigue insatisfecha por el crecimiento del mercado inmobiliario, comparativamente con nuestro resultados, se encuentra coincidencia en tanto que los clientes de seda Huánuco se encuentran mayormente insatisfechos por la demanda poblacional. A partir del análisis interno se puede concluir que la empresa EPSEL atraviesa diversos problemas de orden técnico, administrativo y financiero, en el primer caso la eficiencia operativa del negocio dista mucho de otros actores del sector, la empresa no amplía su cobertura creciendo a un ritmo muy lento en sus conexiones a pesar que las ventas se expandieron 9% el 2012. Se tiene un bajo crecimiento de la inversión y por lo tanto los niveles de crecimiento y rentabilidad se estancan en el tiempo o se reducen como le pasa a EPSEL. A ello hay que considerar que los niveles de calidad del producto y la atención al cliente aún son bastante deficientes. Sobre el particular la empresa Seda Huánuco tiene las mismas características de deficiencia que la empresa en análisis.

Rojas Lima, R (2013): se indica que el modelo de gestión del conocimiento en la Defensoría del Pueblo, está basada en dos pilares fundamentales que son la generación y transferencia del conocimiento, realizados a través de las acciones siguientes: la capacitación a través del uso de tecnologías de información y

comunicación; y la educación priorizada en la capacitación a sus funcionarios. La educación, referida a la capacitación de los funcionarios, se da en dos momentos principales, primero durante la identificación de la necesidad de mejorar el desempeño del capital humano, y después por la necesidad de utilizar las tecnologías para la educación. El uso de las tecnologías se refiere a la implementación de plataformas virtuales de enseñanza, que basada en un soporte implementado con características específicas de acuerdo a sus propias necesidades, permite la realización de dicha capacitación, lo que conlleva a la mejora del personal y para la entidad. Sobre el particular, de manera comparativa se tiene una coincidencia, en tanto que la información es oilar fundamental para el que hacer de la gestión de intangibles, en tanto que es un insumo del conocimiento de los trabajadores.

Hernando Vivar, M^a Del Carmen

El Capital Intelectual, como indicador de referencia del capital humano de la empresa. El Control de Gestión, como una de las herramientas de aplicabilidad para garantizar el éxito en la misma. El motivo que justifica esta delimitación empírica, se basa en la escasez de .se ha analizado la Cultura Empresarial y sus valores como factores conductores de la empresa familiar. Asimismo, se han estudiado aquellas variables de medición del Capital Intelectual que consideramos aportan valor añadido a la selección de herramientas de Control de Gestión que componen el modelo aquí propuesto. Entre otras, se encuentran las variables relacionadas con la satisfacción del cliente, las vinculadas con la innovación y el desarrollo, y las que se estudian desde la perspectiva de los recursos humanos, como la cualificación y formación de los empleados. Los

valores, aptitudes, cualidades y habilidades de los miembros familiares constituyen la esencia de una empresa familiar

Este índice de eficiencia del Capital Intelectual, analizado en las tres empresas que forman parte de esta investigación, se encuentra por encima del 50%, lo que supone un buen aprovechamiento de este Activo Intangible. Sobre este apartado, de manera comparativa se tiene una coincidencia ya que las aptitudes, cualidades y habilidades con factores predominantes de los activos intangibles, y como se tiene los resultados en la empresa Seda Huánuco, los trabajadores tienen una baja cualificación de estos factores.

Carlos Severiche Sierra, Delvis Muñoz Rojas y José Jaimes Morales,

Entre otras apreciaciones del trabajo de los autores en referencia, se puede comentar de manera comparativa a la luz de nuestros resultados aplicados a la empresa Seda Huánuco, en el sentido que se coinciden en tanto que existen barreras como mencionan los autores referidos, y estos se encuentran: resistencia al cambio de algunos miembros de la organización para formalizar algunos de los procesos principales y remuneraciones económicas para actividades extra laborales que pudieran existir.

CONCLUSIONES

- La gestión de intangibles en Seda Huánuco. 2018, se da de manera positiva en cuanto que los trabajadores se sienten motivados y valorados, conforme se advierte en un 51% tabla 1 y en 55% tabla N° 2, pero si embargo perciben que los ambientes de trabajo no son los adecuados para una buena gestión de intangibles, como se demuestra en un 62% tabla N° 3, y en 61% tabla N° 4
- El nivel de satisfacción de los trabajadores de SEDA Huánuco, es regular, traducido en un 49%, y este hecho se advierte en la tabla N° 5.
- El nivel o grado de conocimiento de los trabajadores en SEDA HUANUCO. Es regular, demostrado en un 41%, se advierte en la tabla N°7.
- El nivel o grado de cooperación de los trabajadores en SEDA HUANUCO. Es negativo, en 71% conforme a la tabla N° 9; **en 87% tabla N° 10**, en 77% Tabla N° 11.
- El nivel o grado de innovación de los trabajadores en SEDA HUANUCO, es positivo en 76% Tabla 14; en 76%; Tabla N° 15 y en 55% tabla 16.

SUGERENCIAS

- La gestión de intangibles en SEDA Huánuco. 2018, se mejoraría en la medida que los ambientes de trabajo sean los más adecuados para una elevar la motivación y de esta manera conseguir resultados positivos en la gestión de intangibles.
- Es necesario que la empresa SEDA Huánuco, adopte políticas de motivación que implique la satisfacción laboral de los trabajadores de empresa.
- Para elevar el nivel o grado de conocimiento de los trabajadores en SEDA Huánuco, la empresa debería contar con programas de capacitación constantes.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Canals, 2000; Eustace, 2000; Teece, 2000a; Blair y Wallman, 2001; Daley, 2001; Mann y Rosen, 2001; OECD, 2001)¹

(Kozak, 2011)

(Petty y Guthrie, 2000a

Activos Intangibles en la Organización. Septiembre, Las Palmas de Gran Canaria.

Actual". *Boletín de Estudios económicos, Volumen LIII N° 164*- pp. 207- 229,

alexandra rodriguez el 22 de Mayo de 2014.
https://prezi.com/_6z6nostnqct/gestion-de-intangibles/

Boluda Manzanares. Francisco : La gestión de intangibles.1999.
http://www.revistasice.info/cache/pdf/BICE_2629_I-VIII__FB090CF4F410B2D7914D65F9F8AA8F25.pdf

Brooking, A. [1997]: *El Capital Intelectual. El Principal Activo de las Empresas del Tercer Milenio*. Paidós Ibérica S. A., Barcelona.

Bueno, E. [1998]: "El capital Intangible como clave estratégica de la Competencia

Chang, L., Y Birkett, B. (2004): "Managing intellectual capital in a professional service firm: exploring the creativity-productivity paradox". *Management Accounting Research*, 15(1): 7–31.

Civitas, Madrid.

Collins, C., & Clark, K. [2003]: "Strategic Human Resource Practices, Top Management Team Social Networks, and Firm Performance: The Role of Human Resource Practices in Creating Organizational Competitive Advantage". *Academy of Management Journal*, vol. 46, pp. 740-751.

Daum J. H. (2002): *Intangible Assets and Value Creation*, Wiley

Developing Inter-functional Coordination". *The Learning Organization*, vol. 9, pp.29-38.

Edvinsson, L. [1997]: "Developing Intellectual Capital at Skandia". *Long Range Planning*, vol. 30, pp. 366-373.

Grant, R. [1996a]: *Dirección Estratégica. Conceptos, Técnicas y Aplicaciones*.

Hall, R. [1992]: "The Strategic Analysis of Intangible Resources". *Strategic Management Journal*, vol. 13, pp. 135-144.

Hernández Sampieri, Roberto. (1997). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw Hill

Hernando Vivar, M^a Del Carmen “*Un Modelo De Control De Gestión Para La Pequeña Empresa Familiar En España: Especial Referencia A Los Activos Intangibles*”

<http://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/734/1/9788416819362.pdf>

<https://debitoor.es/glosario/definicion-activo-intangible>

<https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>

Jordi Montserrat, director de OpenMet.
<https://www.equiposytalento.com/tribunas/openmet/gestion-de-intangibles>

Kong, E. (2007): “The strategic importance of intellectual capital in the non-profit sector”. *Journal of Intellectual Capital*, 8(4): 721–731. - (2010): “Intellectual Capital Management Enablers: A Structural Equation Modeling Analysis”. *Journal of Business Ethics*, 93(3): 373-391

Lerro, A, Y Schiuma, G. (2013); “Intellectual capital assessment practices: overview and managerial implications”. *Journal of Intellectual Capital*, 14(3): 352-359.

Lev, B.: (2000): “Intangibles: management, measurement and reporting”. En página web del autor, www.barauch-lev.com.

López Triana, Isabel Socia y Directora de Gestión del Conocimiento Villafañe & Asociados Consultores il triana@villafane.com www.villafane.com. Sandra Sotillo Consultora Senior Villafañe & Asociados Consultores sandra.sotillo@villafane.com www.villafane.com

Madrid.

María Del Consuelo Ruiz Rodríguez Dirigida Por: Dra. Dña. Francisca Castillo Polo : (2016) *Análisis De La Divulgación De Información Sobre Elementos Intangibles En Los Bancos Del Ibex 35 Un Enfoque Basado En La Utilidad* Universidad De Jaén Facultad De Ciencias Sociales Y Jurídicas Departamento De Economía Financiera Y Contabilidad Tesis Doctoral Jaén, 21 De Enero De 2016 Isbn 978-84-1.

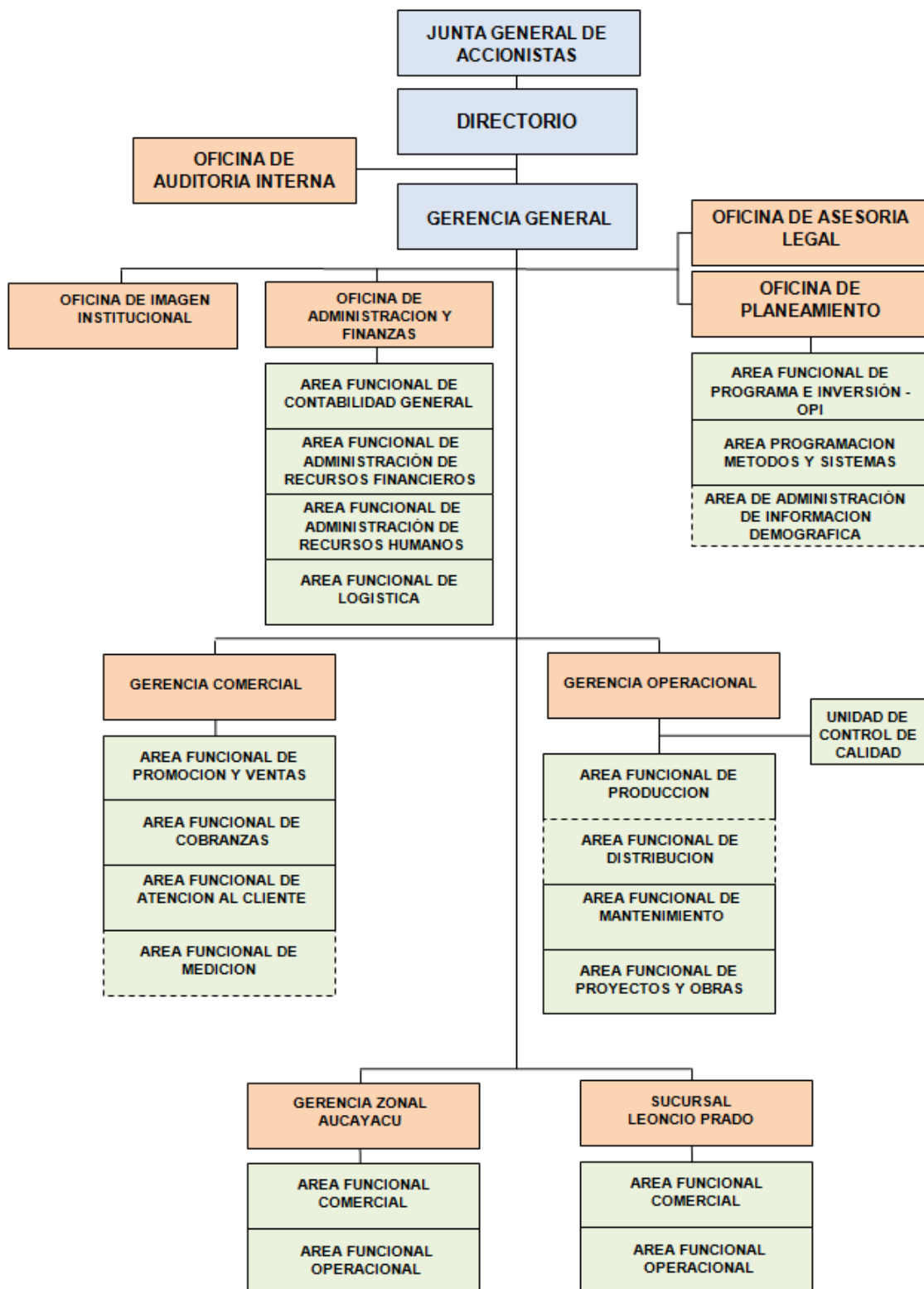
Namasivayam, K., Y Denizci, B. (2006): “Human capital in service organizations: identifying value drivers”. *Journal of Intellectual Capital*, 7(3): 381–393.

Ordoñez, P. [1998]: VIII Congreso Nacional de ACEDE. *Gestión del Conocimiento y Medición del Capital Intelectual*. Septiembre, Las Palmas de Gran Canaria.

Pacheco Olivares, M. R. (2011): “Análisis de la información publicada sobre capital intelectual en las empresas del IBEX35”. Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.

- Pacheco Olivares, M. R. (2011): "Análisis de la información publicada sobre capital intelectual en las empresas del IBEX35". Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.
- Penrose, E. [1959]: "The Theory of the Growth of the Firm". Wiley, Nueva York.
- Quevedo Alejos, María Isabel.
<http://www.saberescompartidos.pe/contabilidad/el-capital-intelectual-y-los-activos-intangibles.html>.
- Real Academia Española de la Lengua.
- Rita Azucena Segovia Rojas Gestión Del Conocimiento En Una Entidad Pública A Través Del Uso De Plataformas Virtuales De Enseñanza: Caso Defensoría Del Pueblo Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología Lima, julio de 2013.
- Roos, G. y Roos, J. (1997): "Measuring your company's intellectual performance", Long Range Planning, Vol. 30, N° 3, pp. 413-426.
- Ross, B. & Minsky, B. [2002]: "The Role of Climate and Socialization in
- Salas, V. [1996]: "Economía y Gestión de los Activos Intangibles". *Economía Industrial*, No. 307, pp. 17-24.
- Sandra Sotillo Consultora Senior Villafañe & Asociados Consultores
sandra.sotillo@villafane.com www.villafane.com.
- Santidrián, A. [1998]: VIII Congreso Nacional de ACEDE. *Relevancia de los Severiche Sierra, Carlos Delvis Muñoz Rojas y José Jaimes Morales, en su artículo Gestión del conocimiento en sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia.*
- Sistemas de Información contable internos en el análisis de la tendencia de los*
- Stewart, T. [1997]: "Intellectual Capital". Doubleday, Nueva York.
- Tejedo Romero, F. (2011): "Información divulgada del Capital Intelectual en el Marco de la Responsabilidad Social Empresarial del Gobierno Corporativo: Evolución y Factores determinantes". Tesis Doctoral, Universidad de Castilla-La Mancha.
- Ulrich, D. (1998): "Capital Intelectual = capacidad x compromiso". Harvard Deusto Business Review, (86): 28-40.
- Unidad de Conocimiento – Gestión de intangibles.
https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8277/intangibles_cast.pdf

ANEXOS







"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN N° 0239-2018-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 24 de abril de 2018.

Vistos los documentos que se adjuntan en diez (10) folios;

CONSIDERANDO:

Que, con solicitud en FUT N° 0411321, de fecha 19.ABR.2018, las ex alumnas, Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA, Lauren Annel PEREA FLORES y Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, solicitan designación de Asesor de Tesis Colectiva y proponen al profesor, Dr. Reiter LOZANO DÁVILA, quien firma en el documento aceptando tal propuesta;

Que, en el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, el 03.AGO.2017, en el Capítulo IV De la Modalidad de Tesis, en el Art. 14° señala: *"El alumno que va a obtener el Título Profesional por esta modalidad, debe presentar en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis.... solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis, con el informe del Asesor de Tesis, será remitido a una Comisión Revisora Ad-Hoc integrado por dos docentes, uno de ellos debe ser especialista en metodología de la investigación científica (o estadística) y otro en el aspecto temático. Asimismo, en el Capítulo V Del Asesor de Tesis, en el Artículo 27° señala "El profesor Asesor de Tesis deberá ser profesor ordinario y tener experiencia en el tema de investigación..."*;

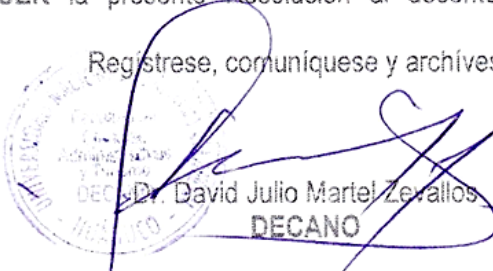
Que, en el precitado Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, en la Primera Disposición Final, señala: *"Los aspectos no previstos en el presente Reglamento, serán resueltos por el Decano de la Facultad, en el marco de sus atribuciones señaladas en el presente Reglamento, en el Estatuto de la UNHEVAL y en la Ley Universitaria N° 30220 y otros dispositivos, en su defecto serán resueltos por el Vicerrector Académico y, según fuera el caso, por el Consejo Universitario"*;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobada con Resolución de Consejo Universitario N°0988-2017-UNHEVAL, de 31.MAR.2017; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** al profesor, Dr. Reiter LOZANO DÁVILA como Asesora de Tesis Colectiva de las ex alumnas Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA, Lauren Annel PEREA FLORES y Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** al docente Asesor de tesis designado para que apoye en la elaboración del Proyecto, desarrollo de tesis e informe final (borrador) de Tesis Colectiva de las ex alumnas precedentes.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al docente Asesor, interesadas y quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Dr. David Julio Martel Zevallos
DECANO

Distribución:

UIFCAT/Asesor de Tesis (1)/Interesadas (3)/Archivo.



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN N° 0568-2018-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 02 de agosto de 2018

Visto los documentos que se acompañan en tres (03) folios más dos (2) ejemplares del Proyecto de Tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0239-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 24.ABR.2018, se designó al profesor Dr., **Reiter LOZANO DAVILA** como Docente Asesor de Tesis Colectivo de los ex alumnos (as), **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA, Lauren Annel PEREA FLORES y Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas;

Que, con solicitud en FUT N° 0422278 de 11.JUL.2018, los ex alumnos (as), **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA, Lauren Annel PEREA FLORES y Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, solicitan designación de los miembros del Jurado Ad Hoc para la revisión y dictamen sobre su Proyecto de Tesis Colectivo intitulado: **"LA GESTIÓN DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018"**. Adjunta el INFORME N° S/N-2018-RLD-AT-EPCA-FCAYT – UNHEVAL – HUÁNUCO - 2018, del Dr., Reiter LOZANO DAVILA, Asesor de Tesis Colectivo de los (as) recurrentes, copia de la Resolución de designación de Asesor de tesis y dos (2) ejemplares del proyecto de Tesis;

Que, con Resolución de Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, de fecha 03.AGO.2017, se aprueba el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en el **Artículo 14°** señala: **"El alumno que va a obtener el Título Profesional por la modalidad de tesis debe presentar, en el último año de estudios de su carrera profesional, el proyecto de Tesis, con el visto bueno del profesor de la asignatura de tesis o similar, solicitando al decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis. Con el informe del Asesor de Tesis, será remitido a una Comisión revisora Adhoc, integrada por dos docentes, uno de ellos debe ser especialista en metodología de la investigación científica (o estadística) y otro en el aspecto temático"**;

Que, en el precitado Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, en la Primera Disposición Final, señala: **"Los aspectos no previstos en el presente Reglamento, serán resueltos por el Decano de la Facultad, en el marco de sus atribuciones señaladas en el presente Reglamento, en el Estatuto de la UNHEVAL y en la Ley Universitaria N° 30220 y otros dispositivos, en su defecto serán resueltos por el Vicerrector Académico y, según fuera el caso, por el Consejo Universitario"**, debiendo emitirse la respectiva resolución.;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobada con Resolución de Consejo Universitario N°0988-2017-UNHEVAL, de 31.MAR.2017; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

1° **DESIGNAR** a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectivo intitulado, **"GESTIÓN DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018"**, presentado por los tesisistas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA, Lauren Annel PEREA FLORES y Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, por los considerandos expuestos en la presente Resolución, conformados por los profesores siguientes:

Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS Metodólogo

Mg. Jorge Luis JESÚS AQUINO Especialista

2° **DISPONER** para que en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado Adhoc. Caso contrario serán reemplazados automáticamente.

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado, Asesor de tesis e interesados (as).

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. David Julio Martel Zevallos
DECANO

Distribución:

Jurados (2)/Asesor de tesis (1) Interesados (3)/ Archivo



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
RESOLUCIÓN N° 0646-2018-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 29 de agosto 2018

Visto los documentos que se acompañan en cinco (5) folios, más ejemplar del proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0239-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 24.ABR.2018, se designó al profesor **Dr. Reiter LOZANO DAVILA**, Docente Asesor de Tesis colectiva de las ex alumnas, Bachiller en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS** de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**;

Que, con Resolución N° 0568-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 02.AGOS.2018, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentado por las tesis, Bachiller en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, conformados por los profesores, **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, **Metodólogo** y el **Mg. Jorge Luis JESUS AQUINO**, **Especialista**;

Que, con INFORME SI-2018-FCAT-AT, recepcionado el 28.AGO.2018, el **Dr. Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, **Metodólogo** y el **Mg. Jorge Luis JESUS AQUINO**, **Especialista**; en condiciones de miembros del Jurado Ad Hoc, habiendo revisado el proyecto de tesis Colectiva intitulado, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentado por las tesis, Bachiller en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, emiten informe con opinión **FAVORABLE**, y sugieren su aprobación, por encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Titulos de la UNHEVAL;

Que, en concordancia al Art. 15° del Reglamento General de Grados y Titulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, el 03 AGO.2017, que expone: "**Con el informe favorable de la Comisión Revisora Ad hoc el Decano emitirá la Resolución aprobando el Proyecto de Tesis (Ver Anexo N° 01). En el libro de Proyectos de Tesis de la Facultad, se registrará el Título del Proyecto de Tesis, el nombre del autor y del asesor, el número de la resolución y las observaciones. Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en el Instituto de Investigación de la Facultad ...**". Asimismo, el Art. 16° señala: "**Las facultades establecerán en su Reglamento Interno de Grados y Titulos el plazo mínimo para que el alumno proceda a desarrollar su Proyecto de Tesis. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis**". y;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobada con Resolución de Consejo Universitario N°0988-2017-UNHEVAL, de 31.MAR.2017; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección **Dr. David Julio Martel Zevallos** como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

- 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis Colectiva y su estructura de desarrollo titulada, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentado por el tesista, Bachiller en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **INSCRIBIR**, el presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en la Unidad de Investigación de la Facultad.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al interesado y a quienes correspondan.



Regístrese comuníquese, archívese.

Dr. David Julio Martel Zevallos
DECANO

Distribución:

UIFCAT (1)/ Asesor de Tesis (1)/Interesado (3)/Archivo



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN N° 830-2018-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 13 de noviembre de 2018

Visto los documentos que se acompañan en seis (6) folios más tres (3) ejemplares del Borrador de Tesis;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución N° 0239-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 24.ABR.2018, se designó al profesor **Dr. Reiter LOZANO DAVILA**, Docente Asesor de Tesis colectiva de las ex alumnas, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS** de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**;

Que con Resolución N° 0568-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 02.AGOS.2018, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentada por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, conformados por los profesores, **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, Metodólogo y el **Mg. Jorge Luis JESUS AQUINO**, **Especialista**;

Que con Resolución N° 0646-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 29.AGO.2018, se aprobó el Proyecto de Tesis Colectiva y su estructura de desarrollo titulada, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentada por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud en FUT N° 0443412 de fecha 09.NOV.2018, las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, solicitan designación de los miembros del Jurado de Tesis, encargados de revisión y dictamen sobre su Borrador de Tesis Colectiva titulada, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", acompañando el INFORME S/N, del Dr. Reiter Lozano Dávila, Asesor de tesis colectiva de las recurrentes, copia de la Resolución que aprueba el proyecto de tesis, copias del grado académico de bachiller y tres (3) ejemplares del Borrador de tesis;

Que, con Resolución de Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, de fecha 03.AGO.2017, se aprobó el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en el Artículo 17° señala: "**Una vez que el tesista ha elaborado el Borrador de Tesis, con el visto bueno de su Asesor, y obtenido el grado de bachiller, solicitará al decano, en el Formato Único de Trámite, se designe al Jurado de Tesis, adjuntando a su solicitud, la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis y cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado**"; Art. 18° señala: "**El Jurado de tesis es designado por el Decano, integrado por cuatro (04) profesores ordinarios, tres (03) serán titulares y uno(1) accesitario...**". Asimismo, el Artículo 19° señala: "**El Jurado de Tesis tendrá la responsabilidad de dictaminar en un plazo que no exceda quince (15) días hábiles, acerca de la suficiencia del trabajo. Si el Trabajo fuera declarado insuficiente, lo devolverá para que el tesista lo corrija en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles**";

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHJEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL, de 10.JUL.2018; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

1° **DESIGNAR** a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis Colectiva titulado, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentada por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA, Lauren Annel PEREA FLORES y Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores siguientes, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución:

Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS	Presidente
Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA	Secretario
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA	Vocal
Mg. Jorge Luis JESUS AQUINO	Accesitario

2° **DISPONER** para que en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado de Tesis designados, caso contrario serán cambiados automáticamente.

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado de tesis, Docente Asesor de tesis, a las interesadas y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese y archívese.



David Julio Martel Zevallos
DECANO

Distribución:

- Jurados de tesis (4)
- Asesor de tesis (1)
- Interesadas (3)
- Archivo



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN N° 0870-2018-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 06 de diciembre de 2018

Visto los documentos que se acompañan en tres (03) folios;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución N° 0239-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 24.ABR.2018, se designó al profesor **Dr. Reiter LOZANO DAVILA**, Docente Asesor de Tesis colectiva de las ex alumnas, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS** de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**;

Que con Resolución N° 0568-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 02.AGOS.2018, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentada por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, conformados por los profesores, **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, Metodólogo y el **Mg. Jorge Luis JESUS AQUINO**, Especialista;

Que con Resolución N° 0646-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 29.AGO.2018, se aprobó el Proyecto de Tesis Colectiva y su estructura de desarrollo titulada, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentada por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con Resolución N° 830-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 13.NOV.2018, se designó a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis Colectiva titulada, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentada por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores, **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, Presidente; **Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA**, Secretario; **Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA**, Vocal y el **Mg. Jorge Luis JESUS AQUINO**, Accesitario;

Que con INFORME (colegiado) S/N-2018-JT-EPCA-UNHEVAL, recepcionado el 23.NOV.2018, el Dr. David Julio Martel Zevallos, Presidente; el Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila, Secretario y el Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría, Vocal, en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el borrador de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis Colectiva titulada, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentada por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con solicitud en FUT N° 0446094, de 04.DIC.2018, las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA**, **Lauren Annel PEREA FLORES** y **Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, solicitan se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de su tesis Colectiva titulada, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea el día **viernes 21 de diciembre de 2018, a las 11:00 a.m.**;



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2007-UNHEVAL, de fecha 03.AGO.2017, Artículo 24° que señala: "El interesado presentará en el Formato Único de Trámite una solicitud dirigida al Decano pidiendo se fije hora, lugar y fecha para el acto de sustentación, adjuntando los documentos señalados en el Artículo 10° del presente Reglamento". Asimismo, el Artículo 25° señala: "Una vez que los miembros del Jurado hubieran informado al Decano acerca de la suficiencia del trabajo de tesis, el Decano emitirá la resolución fijando día, hora y lugar para la sustentación y aprobación de la tesis en acto público, dando a conocer este hecho en un lugar visible a la comunidad Valdizana en general y a la comunidad de la facultad en particular";

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL, de 10.JUL.2018; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

- 1° **FIJAR** hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis Colectiva titulada, "**GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018**", presentada por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA, Lauren Annel PEREA FLORES y Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, para el día **viernes 21 de diciembre de 2018, a las 11:00 a.m.**, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, 5to. Piso – Pabellón VB, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **RECOMENDAR** a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del artículo 31° y 32° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL:

Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS	Presidente
Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA	Secretario
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA	Vocal
Mg. Jorge Luis JESUS AQUINO	Accesitario
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a quienes correspondan y a las interesadas.

Regístrese, comuníquese, archívese.


Dr. David Julio Martel Zevallos
DECANO

Distribución:

Jurados de tesis (4)/Asesor de Tesis (1)/Interesadas (3)/Archivo.



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN
MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los Veintinueve días del mes de Diciembre del año 2018, siendo a horas 11:00 A.M. en mérito a la Resolución N° 0870-2018-UNHEVAL/FCAT-D., de fecha 06.DIC.2018, con el cual se FIJA hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, se reunieron en la sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de Tesis Colectiva Titulada, "GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEDA HUANUCO 2018", presentada por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA, Lauren Annel PEREA FLORES y Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, siendo Asesor de Tesis el profesor, **Dr. Reiter LOZANO DÁVILA**, designado con Resolución N° 0239-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 24.ABR.2018. Procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con Resolución N° 830-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 13.NOV.2018:

- | | |
|--|--------------------|
| Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS | Presidente |
| Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA | Secretario |
| Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA | Vocal |
| Mg. Jorge Luis JESUS AQUINO | Accesitario |

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTAS	1° Miembro	2° Miembro	3° Miembro	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
Gissel Stefanny VALVERDE MACCHA	18	18	18	18	Decidido
Lauren Annel PEREA FLORES	18	18	18	18	Decidido
Kelly Emilia ESPINOZA CASTILLEJOS	18	18	18	18	Decidido

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 12:40 P.M., en fe de lo cual firmamos.

Dr. David Julio Martel Zevallos
PRESIDENTE

Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila
SECRETARIO

Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría
VOCAL



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN	RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
	OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	06/01/2017	1 de 2

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: ESPIÑOZA CASTILLEJOS, KELLY EMILIA
 DNI: 47013096 Correo electrónico: emilia.espinosa.castillejos@hotmail.com.

Teléfonos: Casa _____ Celular 941657367 Oficina _____

Apellidos y Nombres: PEREA FLORES, LAUREN ANNEL.
 DNI: 48549141 Correo electrónico: lauren.perea94@gmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 980570773 Oficina _____

Apellidos y Nombres: VALVERDE MACCHA, GISSSEL STEFANNY
 DNI: 70692681 Correo electrónico: gisselvalverde@gmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 998038815 Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO.</u>
E. P.:	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</u>

Título Profesional obtenido: LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN

Título de la tesis:



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	06/01/2017	2 de 2

"GESTION DE INTANGIBLES EN LA EMPRESA SEOA HUÁNUCO 2008"

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- () 1 año
- () 2 años
- () 3 años
- () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma:

Firma del autor y/o autores:

ESPIÑOZA CASTILLEJOS KELLY EMILIA
DNI: 470/3096

PEREA FLORES, LAUREN ANNER
DNI: 48549141

VALVERDE MACCHA, GISSEL S
DNI: 70692681