

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



TESIS

**EL CAPITAL RELACIONAL COMO FACTOR DE TRABAJO DE
LOS EGRESADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
HERMILIO VALDIZAN - 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS:

Bach. RODRIGUEZ OLORTEGUI, Delsy Yusi

Bach. CRUZ ORTEGA, Abigail Flor

ASESOR:

Dr. DAVID MARTEL ZEVALLOS

HUÁNUCO - PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis en primer lugar a Dios porque está conmigo siempre, cuidándome, guiándome y brindándome las fuerzas necesarias para continuar, a mis padres, Vitaliano Rodríguez Chávez y Florinda Olortegui Achic, quienes son el motor y motivo de mi vida, gracias al inmenso amor que siempre me mostraron preocupándose por mi bienestar y educación, encontrando en ellos el apoyo incondicional, es por eso que soy lo que soy ahora porque nunca dudaron en mi inteligencia y capacidad.

A mis hermanas y hermanos que siempre me apoyaron moral y económicamente a lo largo de mi vida, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos mi gran ejemplo a seguir y destacar, los amo mucho.

Delsy Yusi Rodriguez Olortegui.

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, que ilumina y colma de bendiciones día a día mi vida. A mis padres, Eustropio Cruz Evaristo y Flor de María Ortega Liberato quienes con amor, dedicación, esfuerzo y sacrificios hicieron de mí una persona de bien, a quienes agradezco infinitamente su apoyo incondicional. A mi abuelita Alvina Liberato Corne (QEPD), por su infinito amor, motivación y sabiduría que supo encaminarme.

A mis hermanas Liz Vanesa y Keyly Danitza, por el apoyo moral que me brindaron y que fue de gran ayuda en todos estos años, las quiero mucho.

Lo dedico también a mi gran compañero Jose Chahua por ser parte importante en el logro de mis metas y por motivarme a ser mejor cada día.

Abigail Flor Cruz Ortega.

AGRADECIMIENTO

Nuestra eterna gratitud

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional "HERMILIO VALDIZÁN", alma mater. De la misma manera, agradecer a nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos día a día en nuestra formación profesional.

Finalmente agradecer a nuestro asesor de tesis el Dr. David Martel Zevallos, por su dedicación, conocimientos y aportes para la realización de la tesis.

Las tesisas.

RESUMEN

El presente trabajo de tesis se realizó en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, durante el año 2018, en la misma participaron los egresados, trabajo que se realizó con la finalidad de conocer de qué manera se presenta el capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2017, y como propósitos específicos del trabajo se tiene: Identificar cómo se da el capital relacional del egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL - 2017, en su forma de empleo laboral, **OE2:** Identificar qué factores de trabajo corresponde a la formas de capacitación de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL – 2017, **OE3:** Determinar cómo se da la relación entre los ingresos que perciben y la formación profesional de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL. Al finalizar el trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: El capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la escuela profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2017, se presenta de una manera negativa, por cuanto la Academia no coordina tampoco desarrolla planes que integren a los egresados al mundo laboral, conforme se advierte en las tablas N° 16-18.

Palabras clave: Capital relacional, Carrera Profesional Ciencias Administrativas, UNHEVAL.

SUMMARY

The present thesis work was carried out in the Professional School of Administrative Sciences of the National University "Hermilio Valdizán" of Huánuco, during the year 2018, in the same participation the graduates, the work that is carried out with the purpose of the conference of what presentation of the relational capital as a work factor for the graduates of the Professional School of Administrative Sciences of the National University Hermilio Valdizan-2017, and as the result of their work: Identify how the relational capital of the graduate of the Professional School is of Administrative Sciences-2017 **SO2**: Identify what factors of work correspond to the forms of training of the graduate of the EP of Administrative Sciences-2017, **SO3**: Determine how the relationship between the income received and the professional training of the graduates of the EP of Administrative Sciences of the UNHEVAL. At the end of the research work h has come to the following conclusions: The relational capital as a work factor of the graduates of the professional school of Administrative Sciences of the National University Hermilio Valdizan-2017, presents a negative way, so the Academy does not coordinate either Develop plans that integrate graduates in the workplace, according to tables No. 16-18.

Keywords: relational capital, Professional Career Administrative Sciences, UNHEVAL

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
SUMMARY.....	VI
ÍNDICE.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	XI

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema.....	13
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.3. Objetivos.....	16
1.4. Hipótesis.....	17
1.5. Variables e Indicadores	17
1.6. Operacionalización de variables.....	18
1.7. Justificación e Importancia	19
1.8. Viabilidad.....	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	21
2.2. Bases Teóricas	31
2.3. Definición de términos básicos.....	39

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de investigación	43
3.2. Tipo de investigación	43

3.3. Diseño y esquema de la investigación	44
3.4. Población y Muestra.....	44
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.....	46

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados del trabajo de campo	47
--	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados	68
------------------------------------	----

CONCLUSIONES	73
---------------------------	----

SUGERENCIAS	74
--------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
---	----

ANEXOS	77
---------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. ¿La EPCA tiene políticas de comunicación e información con la comunidad?	47
Tabla 2. ¿La EPCA se compromete con la comunidad?.....	48
Tabla 3. ¿La información que brinda la EPCA a la comunidad es confiable?	49
Tabla 4. ¿La comunicación e información que brinda la EPCA es efectiva?.....	50
Tabla 5. ¿La EPCA cumple con sus promesas?.....	51
Tabla 6. ¿La EPCA resguarda su información confidencialmente?	52
Tabla 7. ¿La comunicación que brinda la EPCA a la comunidad es frecuente?	53
Tabla 8. ¿La comunicación que brinda la EPCA es oportuna?	54
Tabla 9. ¿La información que brinda la EPCA, tiene respuesta por parte de los egresados?.....	55
Tabla 10. ¿Observa usted la retroalimentación de la comunicación entre la EPCA y los egresados?.....	56
Tabla 11. ¿La EPCA apoya a los egresados a resolver sus quejas?.....	57
Tabla 12. ¿La EPCA da más sobre el servicio que brinda?.....	58
Tabla 13. ¿La EPCA realiza talleres para mejorar los servicios académicos?	59
Tabla 14. ¿La EPCA realiza conferencias y exposiciones para socializar el plan curricular?.....	60
Tabla 15. ¿La EPCA realiza reuniones sociales para integrar a los egresados con la comunidad académica?	61
Tabla 16. ¿La capacitación constante es un factor de trabajo para los egresados de la EP de ciencias administrativas?.....	62
Tabla 17. ¿Los responsables de la EPCA visitan las empresas o instituciones donde laboran los egresados?.....	63
Tabla 18. ¿Los responsables de la EPCA cursan invitaciones personales a los egresados?.....	64
Tabla 19. ¿Los responsables de la EPCA coordinan con las empresas o instituciones para asegurar el futuro laboral de los egresados?.....	65
Tabla 20. ¿Los responsables de la EPCA desarrollan planes de integración con las empresas o instituciones y los egresados?	66
Tabla 21. ¿Se da la relación entre los ingresos que perciben y la formación profesional de los egresados de la EP de ciencias administrativas de la UNHEVAL?.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1. ¿La EPCA tiene políticas de comunicación e información con la comunidad?	47
Gráfico 2. ¿La EPCA se compromete con la comunidad?	48
Gráfico 3. ¿La información que brinda la EPCA a la comunidad es confiable?.....	49
Gráfico 4. ¿La comunicación e información que brinda la EPCA es efectiva?.....	50
Gráfico 5. ¿La EPCA cumple con sus promesas?	51
Gráfico 6. ¿La EPCA resguarda su información confidencialmente?	52
Gráfico 7. ¿La comunicación que brinda la EPCA a la comunidad es frecuente?	53
Gráfico 8. ¿La comunicación que brinda la EPCA es oportuna?.....	54
Gráfico 9. ¿La información que brinda la EPCA, tiene respuesta por parte de los egresados?.....	55
Gráfico 10. ¿Observa usted la retroalimentación de la comunicación entre la EPCA y los egresados?	56
Gráfico 11. ¿La EPCA apoya a los egresados a resolver sus quejas?	57
Gráfico 12. ¿La EPCA da más sobre el servicio que brinda?.....	58
Gráfico 13. ¿La EPCA realiza talleres para mejorar los servicios académicos?	59
Gráfico 14. ¿La EPCA realiza conferencias y exposiciones para socializar el plan curricular?.....	60
Gráfico 15. ¿La EPCA realiza reuniones sociales para integrar a los egresados con la comunidad académica?	61
Gráfico 16. ¿La capacitación constante es un factor de trabajo para los egresados de la EP de ciencias administrativas?	62
Gráfico 17. ¿Los responsables de la EPCA visitan las empresas o instituciones donde laboran los egresados?	63
Gráfico 18. ¿Los responsables de la EPCA cursan invitaciones personales a los egresados?.....	64
Gráfico 19. ¿Los responsables de la EPCA coordinan con las empresas o instituciones para asegurar el futuro laboral de los egresados?	65
Gráfico 20. ¿Los responsables de la EPCA desarrollan planes de integración con las empresas o instituciones y los egresados?.....	66
Gráfico 21. ¿Se da la relación entre los ingresos que perciben y la formación profesional de los egresados de la EP de ciencias administrativas de la UNHEVAL?	67

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está organizado de la siguiente manera:

En el capítulo 1 se presenta la tesis “El capital relacional como factor de Trabajo de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-2017”, problema general, los secundarios y los objetivos. Se presenta los antecedentes de la investigación, la justificación y algunas limitaciones que se presentaron en el desarrollo del presente.

En el capítulo 2 se presenta el marco teórico- conceptual necesario, desarrollados por trabajos similares y precisiones de autores respecto a los enfoques sobre el tema materia del presente., se desarrolla la base conceptual El capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan-2017

En el capítulo 3 se presenta la metodología de investigación seguida, señalado el nivel y tipo de investigación, la población, el diseño, las variables, 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 los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-2017. Finalmente se presentan las conclusiones y sugerencias. El capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan-2017, se presenta

de una manera negativa, por cuanto la Academia no coordina tampoco desarrolla planes que integren a los egresados al mundo laboral, conforme se advierte en las tablas N° 16-18-19. El capital relacional del egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL-2017, en su forma de empleo laboral, se da de manera negativa, por cuanto la EPCA no visita a las instituciones o empresas donde laboran los egresados. Tabla 16. Los factores de trabajo que corresponden a las formas de capacitación de los egresados de la EP de Ciencias Administrativas, está en que la EPCA, formula políticas de comunicación e información a la comunidad en un 52%. Tabla 1. La relación entre los ingresos que perciben y la formación profesional de los egresados de la EP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL-2017, es negativa, por cuanto desarrollan otras actividades por las que mayormente están formados. Tabla 21.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán fue creada el 11 de enero de 1961, en el marco de una histórica asamblea cívico - popular convocada por el Comité Pro Universidad Comunal, presidido por el ilustre huanuqueño Dr. Javier Pulgar Vidal.

Actualmente, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán tiene una moderna infraestructura en la Ciudad Universitaria de Cayhuayna, que la pone a la altura de las mejores universidades de Latinoamérica. En sus claustros se brinda una educación de calidad que contribuye con el desarrollo de la Región Huánuco y del país a través de la formación académico profesional, la investigación, la proyección social y la extensión universitaria y los estudios de Posgrado

El programa de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán tiene por objetivo formar profesionales altamente calificados en dicha área.

El egresado del programa de Ciencias Administrativas tendrá capacidad para ejercer su labor tanto en entidades públicas como privadas.

Podrá desempeñarse en:

- Gestión y gerencia de instituciones.
- Asesor y consultor de organismos públicos y privados en el campo de la economía y negocios.
- Investigador y docente universitario en el área de economía, negocios y desarrollo económico y social.

- Especialista en proyectos empresariales, proyectos de inversión pública y proyectos de desarrollo social.
- Experto en finanzas en instituciones financieras y bancarias.
- Peritajes económicos y financieros.
- Especialista en planes estratégicos sectoriales y planes de negocios y de exportación.
- Investigador para organismos nacionales e internacionales públicos y privados.
- Planifica y analiza asuntos económicos en diversos organismos del gobierno central, gobierno regional y gobierno Local.¹

El capital intelectual se ha definido de diversas formas a través del tiempo, algunos autores lo enfocan como conocimientos y experiencias que generan valor para la empresa y le proporcionan una ventaja competitiva (Bueno et ál., 2008, Kristandl y Bontis 2007; Campos et al., 2000; Edvinsson y Malone, 1997); otros lo relacionan con innovación, invenciones, difusión del conocimiento en la generación de riqueza; (Lev, 2001; Bradley, 1997; Stewart, 1997; Kendrick 1961; List, 1841) y otros lo establecen como relación de causalidad entre activos intangibles en beneficio de la organización (Bueno, 2002; Brooking, 1997; Sveiby, 1997; Bontis, 1996).²

Ahora bien, el conocimiento especializado por sí mismo no genera riqueza, sino hasta cuando se integra a una tarea. La función de la empresa es poner el conocimiento a trabajar; en herramientas, procesos, en el diseño del trabajo o en sí mismo. Es tal la naturaleza del

¹ <http://www.universia.edu.pe/estudios/universidad-nacional-hermilio-valdizan/ciencias-administrativas/st/201346>

² <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n1/v12n1a04.pdf>

conocimiento, que cambia tan rápido que las certezas de hoy son los absurdos del mañana (Druker, 1992)³

La EPCA de la UNHEVAL, es una institución académica, cuyo fin principal es la formación profesional en ciencias administrativas, cuenta con personal docente calificado en su gran mayoría con grado de Doctor. Y entre sus propósitos de formación profesional se tiene el seguimiento a los egresados para el logro de los propósitos institucionales. Pero se observa a un problema respecto a que la EPCA de la UNHEVAL, no tiene una relaciona estrecha con los egresados, desconociendo su situación laboral, este hecho causa un malestar, en la comunidad académica y también en los egresados.

Por su parte los ciudadanos y usuarios en general, perciben que los egresados de la EPCA de la UNHEVAL, cuentan con un capital interactivo que les permita estar relacionados con las entidades académicas, situación que la EPCA, en estos últimos tiempos está trabajando a fin de que los grupos de interés, considerados como agrupación de egresados en sus centros laborales estén cada día mejor relacionados con la universidad, específicamente con la EP Ciencias Administrativas.

1.2. Formulación del problema.

Situación que nos permite formular los problemas de investigación.

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera se presenta el capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-2017?

³ Idem

1.2.2. Problemas específicos.

PE1: ¿Cómo se da el capital relacional del egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, en su forma de empleo laboral-2017?

PE2: ¿Qué factores de trabajo corresponde a la formas de capacitación de los egresado de la EP de Ciencias Administrativas-2017?

PE3: ¿Cómo se da la relación entre los ingresos que perciben los egresados de la EP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL-2017?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Conocer de qué manera se presenta el capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-2017

1.3.2. Objetivos específicos.

OE1: Identificar cómo se da el capital relacional del egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL-2017, en su forma de empleo laboral

OE2: Identificar qué factores de trabajo corresponde a las formas de capacitación de los egresados de la EP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL-2017

OE3: Determinar cómo se da la relación entre los ingresos que perciben y la formación profesional de los egresados de la EP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL-2017.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general.

Según los autores Dr. Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado y Dra. María del Pilar Batista Lucío, la investigación descriptiva menciona las cualidades, características, propiedades del problema de investigación, por lo cual no es necesario plantear la hipótesis (2004):

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas”.

“En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, que se medirá (que conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectará, los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos, etc.)”

Dado por lo expuesto en el párrafo anterior en esta investigación no se realizó la hipótesis tanto general como las específicas.

1.5. Variable.

VARIABLE
Capital relacional.

1.6. Operacionalización de las Variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE: “Capital relacional”			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTOS
Capital relacional puede ser definido como la habilidad de la empresa para interactuar positivamente con la comunidad empresarial y así estimular su potencial de creación de riqueza; dividido en dos, por un lado, el capital relacional de negocio y por otro, el capital relacional social. (Bueno, 2008; Ramírez, 2007) ⁴	Comunicación y compromiso	Confianza en la información Efectividad de la comunicación Cumplimiento de promesas Confidencialidad Frecuencia de comunicación Comunicación oportuna Retroalimentación Apoyo en quejas del cliente Excede su deber	TÉCNICA : Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario : .
	Socialización	Talleres Conferencias y exposiciones Reuniones sociales Visitas a empresas Invitaciones personales	
	Integración	Coordinación en la recepción de insumos Manejo de órdenes Proactividad del proveedor Flexibilidad Planeación conjunta	

Fuente: Elaboración propia

⁴ (Bueno, 2008; Ramírez, 2007).

1.7. Justificación.

El presente trabajo se justifica, en lo académico, en lo metodológico y en lo práctico; en lo primero, se centra en la parte teórica del área capital humano y principalmente en lo que corresponde a la de recursos humanos; en lo metodológico por el uso del método científico, y en lo práctico, por cuanto está sustentado en el aporte que se brinda en la solución del problema, respecto al el capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la escuela profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2017.

1.8. Viabilidad.

El presente trabajo de investigación fue viable por:

1.8.1. Accesibilidad.

El presente trabajo de investigación contó con la autorización del Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, y también por ser las suscritas egresadas de la E.P. de Ciencias Administrativas-2017.

1.8.2. Económico.

Fue autofinanciado por las suscritas.

1.8.3. Bibliográfico.

Se contó con bibliografías relacionados con el tema de investigación.

1.8.4. Antecedentes.

Se revisó investigaciones relacionadas al trabajo motivo del presente.

1.8.5. Tiempo.

Se cumplió con el cronograma de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A Nivel Internacional

José Gerardo Álvarez-Hernández Jesús Lavín-Verástegui Norma Angélica Pedraza-Melo, señala en sus Principales resultados y conclusiones: Con el objetivo de identificar los factores que agrupen diferentes aspectos en la relación con los proveedores se hizo un análisis factorial exploratorio (Hair et al., 1999) con el método de componentes principales y rotación Varimax. Al realizar el análisis factorial³ se agrupan en tres factores que explican la estructura subyacente del constructo Capital Relacional (CR), y que con fundamento en la literatura se denominaron Comunicación y Compromiso (CyC), Socialización (CRS) e Integración (CRI), como se puede observar en la Tabla 3. De acuerdo con el tamaño de la muestra de 258 cuestionarios la carga factorial aceptada debe ser de 0.35 como mínimo, de manera que de 20 ítem evaluados todos se agruparon en la primera iteración (Hair et al., 1999). Se observó un nivel de consistencia interna adecuado en los tres componentes del constructo de capital relacional, al obtenerse un indicador Alpha de Cronbach que va de .72 a .92 en los tres factores determinados (Tabla 3, ver pág 46). El factor de comunicación y compromiso quedó integrado por aspectos como la confianza, cumplimiento de promesas, largo plazo, efectividad de comunicación, confidencialidad, frecuencia de la comunicación y oportunidad de la misma, retroalimentación, apoyo y el exceder su deber. El factor denominado socialización, está integrado por

elementos como los talleres, las conferencias, las reuniones sociales, las visitas a planta y la interacción a nivel personal entre empresa y proveedor. El tercer factor se ha denominado integración, agrupó los aspectos de coordinación en la recepción de insumos, manejo de órdenes, la proactividad del proveedor, la flexibilidad y la planeación conjunta. Al realizar un análisis descriptivo de los resultados obtenidos (Tabla 4, ver pág. 46), se observa que el factor comunicación y compromiso (CyC) tiene un promedio de 5.93 en una escala de 1 a 7, una mediana de 6.3 y una moda de 7; la desviación típica es de 1.13 y una varianza de 1.29. Los datos se han agrupado cerca de la mediana y la moda coincide con la máxima valoración posible. El factor denominado socialización (CRS) tiene un promedio de 3.49 en una escala de 1 a 7, una mediana de 3.4 y una moda de 1; la desviación típica es de 1.73 y una varianza de 3.13. De los tres factores identificados este representa la valoración más baja, por lo cual es posible indicar que es la relación cliente proveedor en las MiPyMES un área de oportunidad que requiere fortalecerse. El factor denominado integración (CRI) presenta una media de 5.48 en una escala de 1 a 7, una mediana de 5.8 y una moda de 7; la desviación típica es de 1.25 y una varianza de 1.57. El comportamiento de este factor es cercano al comportamiento del factor comunicación y compromiso. Para establecer el análisis de igualdad de medias se realizó la prueba t para muestras independientes para cada uno de los factores identificados, para evaluar si la perspectiva de género indica una diferencia en la percepción, tal como se puede observar en la Tabla 5 (ver pág. 46). En los tres factores se rechaza la diferencia de medias dado que rebasan el valor de significancia de 0.05 (Hair et al., 2008). Se puede

afirmar que en la muestra estudiada no existe diferencia significativa en la percepción entre hombres y mujeres al identificar los factores del capital relacional en la relación cliente-proveedor, desde el punto de vista de los proveedores. Esta investigación ha explorado los elementos que caracterizan el capital relacional en la interacción cliente-proveedor, desde la óptica de la empresa compradora; es importante notar que no se estudia el punto de vista del proveedor, que por supuesto es un asunto importante para investigaciones futuras. Los hallazgos sugieren que en empresas micro, pequeñas y medianas, los elementos que caracterizan el capital relacional son la comunicación y el compromiso como primer elemento, la socialización como un segundo factor y la integración en la relación comercial. Es importante resaltar la comunicación como base fundamental en el desarrollo y desempeño de los proveedores. De forma particular en las micro y pequeñas empresas estos son los elementos principales, que inciden en el desempeño de la empresa ante sus clientes. Debido al tamaño de las empresas que se estudian, los recursos humanos y materiales están dedicados a la operación diaria de interacción con sus clientes, careciendo de una estructura formal de adquisiciones y de administración de relaciones con sus proveedores. Los programas de desarrollo proveedores con los mecanismos de colaboración y certificación quedan fuera del alcance de las capacidades de las empresas, no por esto dejan de ser importantes, sin embargo, no representan un elemento fundamental en los recursos que las empresas destinan para el fortalecimiento de las bases del negocio. Debido a esta carencia, la capacidad de abrir los canales de comunicación y fortalecer los mecanismos de compromiso mutuo se convierte en el catalizador que

hasta cierto punto ayuda al desarrollo de los proveedores y los integra como elementos estratégicos de la cadena de suministro y son fundamentales para el éxito de la empresa.⁵

García Peramato, M: CONCLUSIONES: El objeto de esta tesis ha sido averiguar en qué grado y sentido influye el capital humano en los resultados del sector industrial a partir de un modelo econométrico elaborado al efecto. Debido a que la valoración de la empresa en el mercado y su valoración contable difieren cada vez más, generalmente el valor de las empresas en las Bolsas del mundo supera en el doble a su valor en libros, es probable que los activos intangibles se estén convirtiendo rápidamente en sustitutos de los activos físicos (Lev, 2000). Sin embargo, se consideran un área compleja de la Contabilidad debido a la dificultad que presentan tanto en su definición, medición y cálculo. A ello hay que añadir que existen también múltiples definiciones de activo intangible. Por tanto, los activos intangibles constituyen un gran desafío para la medición en la contabilidad. Las características específicas de los activos intangibles que los diferencian de los activos tangibles son la falta de usos alternativos, ser no separables, y la mayor incertidumbre acerca de su recuperación. Los activos intangibles se engloban generalmente dentro del concepto de capital intelectual. El capital intelectual se puede entender como un conjunto de conocimientos e información que añade valor a los bienes y servicios a través de la aplicación de la inteligencia. El capital intelectual se considera una ventaja competitiva sostenible por

⁵ José Gerardo Álvarez-Hernández Lavín-Verástegui Doctor en Ciencias Administrativas, Norma Angélica Pedraza-Melo Doctora en Administración, Determinando los factores del capital relacional en la interacción de cliente proveedor en MiPyMES

las importantes inversiones en capital humano. - 286 - Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: Análisis en el sector industrial. Diversos autores han definido el capital humano como las capacidades de los individuos, las cuales son una fuente de innovación y renovación dentro de las empresas, como un inventario de destrezas y conocimientos de los individuos dentro de una organización o como el conocimiento que los empleados se llevan a sus casas cuando dejan la empresa al final del día. En este sentido se ha querido examinar la influencia de estas tres componentes del capital humano, a saber, capacidades, habilidades y conocimientos. Son los estudios de Bontis y Fitz-enz (2002) los que definen capital humano como la palanca de beneficios en la economía del conocimiento. Es el activo intelectual que se va a casa todos los días en las mentes de los empleados. También se define a nivel individual como la combinación de cuatro factores: herencia genética, educación, experiencia y actitudes frente a la vida y frente al trabajo. Es una fuente de innovación y de renovación estratégica. La esencia del capital humano es la verdadera inteligencia de los miembros de la organización. El capital humano como recurso se puede personificar en un activo intangible tal como una única configuración de tareas complementarias, conocimiento tácito, acumulación meticulosa de lo que quieren los clientes y procesos internos. En una empresa se recombinan multitud de nodos que interactúan con intensidad variable. Se necesita una evidencia empírica del reflejo de todo ello en los resultados. Por ello, el modelo elegido plantea variables explicativas que representan estas tres componentes, a saber, conocimientos, habilidades y capacidades, y su influencia en los resultados de la empresa. Hemos planteado un modelo de regresión lineal

múltiple tomando como variable dependiente “márgenes-rendimiento” y como variables independientes a - 287 - Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: Análisis en el sector industrial. “formación y desarrollo-costes de formación”, “consejo de administración funciones del consejo”, “consejo de administración-política de retribuciones” y “mano de obra-calidad del empleo”: Hemos utilizado la base de datos Asset 4 de Thomson Reuters Datastream para un período temporal de 2007 a 2014, ambos inclusive. Los datos son de empresas del sector industrial europeo. Los resultados más importantes del estudio empírico, realizado a partir del modelo planteado son: - Mayores conocimientos de los empleados redundan en mayor productividad de los empleados y, por tanto, en mejores resultados para la empresa. El coeficiente obtenido por ambas técnicas para la variable que representa los conocimientos que, en este caso, ha sido el - 288 - Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: Análisis en el sector industrial. Importancia que tiene la aptitud de los empleados en el trabajo, el saber hacer en el desempeño de sus funciones. - Mayores capacidades de los empleados, reflejadas por satisfacción de los directivos y consejeros y por la satisfacción de los empleados, redundan en mejores resultados para la empresa. Se ha constatado que la actitud de los directivos de una empresa contribuye de manera positiva en los resultados de la empresa. Esa actitud está vinculada con el premio a la consecución de objetivos, lo cual les motiva a “querer hacer” y a aumentar el grado de satisfacción en su trabajo. El coeficiente para la satisfacción de los empleados ha resultado ser el mayor en ambas técnicas, lo cual significa que una plantilla motivada y leal contribuye a que los resultados de la empresa sean mejores en la

medida en que su trabajo va a ser más eficiente. Al igual que en la hipótesis precedente, el resultado nos muestra la relación positiva entre el “querer hacer”, la voluntad, la actitud hacia el trabajo, la motivación y los valores con los resultados. En este sentido cabe destacar que si bien antes se pedía y valoraba en la empresa la formación en conocimientos y la experiencia, hoy en día es una combinación de conocimientos, capacidades y habilidades lo que aporta una ventaja competitiva a la empresa y, por tanto, mejora sus resultados. Así, se valora el saber, el ser y el saber hacer. Estudios recientes revelan que formar en este tipo de competencias es una labor que requiere - 289 - Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: Análisis en el sector industrial. Bastante tiempo por parte de las empresas y es la formación que se debe buscar para los empleados. Cabe hacer una mención expresa a las dificultades y limitaciones encontradas en la realización de esta tesis. En concreto, la base de datos utilizada es una limitación en cuanto a que los indicadores de empresas están clasificados según unos criterios muy específicos en “pilares”. Además, no ofrece datos fiables para un espacio temporal amplio. Las puntuaciones, scores, asignadas son los porcentajes de los indicadores, value. Estos se agregan hacia arriba pasando a “dimensión”, en drivers y outcomes, “categoría” y finalmente “pilar”, pero en este camino de agregación la base de datos introduce ponderaciones. Por tanto, la medición de las variables ha dificultado en cierto modo el contraste de las hipótesis. Las líneas de investigación futuras podrían ir encaminadas al estudio de estas mismas competencias en otros sectores de actividad puesto que los resultados de este trabajo son para el sector industrial. También se podría estudiar el impacto de estas competencias

por diferentes zonas geográficas ya que la variable de control “país” ha resultado significativa. Incluso resultaría interesante ver el impacto dentro de una misma empresa con ciertos requisitos de tamaño. Por otro lado, debido a las limitaciones de la base de datos y su metodología, se podría realizar este estudio con otras bases de datos. Identificar y medir otras variables también podría ser objeto de estudios posteriores.⁶

Carlos Alberto Castellanos Machado Javier Bendoyro Durán (2008).

Conclusiones generales. • En las condiciones del sector biotecnológico cubano, la gestión del capital relacional exige de estudios con una base científica, que tenga como fundamentos esenciales, el carácter proactivo y holístico, así como que permita el mejoramiento continuo de la organización, expresados éstos, en un Procedimiento General para la gestión del capital relacional con enfoque proactivo, holístico y en función del mejoramiento continuo y que constituya un instrumento metodológico que dé respuestas a las exigencias actuales. • El análisis de los procesos de gestión en las organizaciones del sector biotecnológico cubano permitió constatar que existían reservas en el manejo de las relaciones con los agentes del entorno, falta de precisión en elementos del mismo; así como que es débil la integración del capital relacional a la estrategia de la organización. • El desarrollo biotecnológico constituye una dirección estratégica del país dentro de la política de sustituir importaciones y crear fondos exportables, a pesar de ello se manifiestan dificultades que se presentan en el avance de este sector entre las cuales se encuentran, la

⁶ García Peramato María Lourdes. Tesis para optar al grado de doctora por la Universidad de Valladolid. “Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: análisis en el sector industrial. facultad de ciencias económicas y empresariales departamento de economía financiera y contabilidad tesis doctoral.

situación financiera por la falta de fuentes de crédito y de sistema de comercialización, así como por la influencia negativa de fuerzas del entorno tales como el alto grado de dominio por parte de empresas transnacionales del mercado internacional. • El procedimiento general definido para la gestión del capital relacional incorpora elementos de las tendencias más actuales en el campo de la gestión, adecuadas a las condiciones concretas de este tipo de organizaciones que facilitan la obtención de soluciones racionales a los problemas latentes en el sistema administrativo de estas entidades, entre las cuales pueden destacarse el insuficiente tratamiento del capital relacional en los marcos de la integración estratégica. • La concepción de una etapa en el procedimiento general dirigida a gestionar un cambio en la cultura organizacional en función de orientar la organización hacia la potenciación de las interrelaciones con agentes del entorno y la definición de estrategias específicas en este sentido, que deben a su vez ser contempladas en la estrategia general de la organización, constituye una fuerza facilitadora en la aplicación posterior del procedimiento. • La definición de una etapa de análisis de la estrategia de la organización, a fin de integrar a la misma los elementos del capital relacional a partir de los indicadores, garantiza el carácter proactivo del proceso de gestión de este capital y su incorporación al sistema de administración de las organizaciones. • La influencia del entorno constituye una limitante para lograr la total efectividad de la aplicación del Procedimiento General de gestión del capital relacional al existir indefiniciones en estrategia y políticas que inciden en las interrelaciones con determinados agentes del entorno en particular con los clientes y proveedores. • El estudio desarrollado en la

presente tesis, constituye el principio de una investigación que requiere ser profundizada y complementada con otros procedimientos para gestionar algunos aspectos específicos entre los que se encuentran: la información y la gestión de las oportunidades mediante un plan de negocios. • Con respecto a la validación del Procedimiento General se pudo concluir a partir de las técnicas utilizadas que: la elaboración del procedimiento integrado por las fases y pasos definidos en la propuesta realizada contribuye a la mejora progresiva de las formas de proceder para la gestión del capital relacional en el sector biotecnológico⁷

A Nivel Nacional

Cuba Rosales, Luis Alexis Fernando (2011 y 2012) CONCLUSIONES

Los resultados de nuestra investigación demuestran que el egresado “promedio” de la escuela de Administración de negocios Internacionales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos cuenta con 25 años de edad, culminó sus estudios con una nota promedio de 15,0502, se insertó en el mercado laboral antes de concluir sus estudios, considera que los cursos impartidos en la escuela son útiles. Se desempeña en el área de logística del sector privado, realiza funciones orientadas al mercado internacional. Al obtener el diploma de bachiller y/o el título universitario obtuvo al menos un beneficio. Los egresados que están laborando tienen de sí mismos la percepción de que su empleabilidad es alta. Tienen la capacidad de encontrar un puesto laboral en menos de tres meses. Es

⁷ Castellanos Carlos Alberto, Machado Bendoyro Durán Javier Tutor: Dr. C. José Ramón Castellanos Castillo Santa Clara, 2008. El capital relacional en el sector biotecnológico cubano. procedimiento general para su gestión.

esencial para su desempeño que cuente con conocimientos formales de informática y se actualiza constantemente mediante seminarios, diplomado, cursos y congresos. Los resultados de las pruebas de hipótesis muestran que: } Sí existe relación entre la experiencia acumulada y el rango de ingresos percibido. } Sí existe relación entre el número, de capacitaciones, y el rango de ingreso que perciben El capital humano Capital Humano y el Capital Relacional tienen distinta influencia en la empleabilidad de los egresados, el primero permite desempeñarse en las labores que realiza, mientras que el segundo posibilita conseguir una oferta laboral.⁸

2.2. Bases Teóricas.

Carlos Alberto Castellanos Machado Javier Bendoyro Durán, en su trabajo refiere que la teoría de recursos y capacidades afirma que los recursos son valiosos cuando permiten a las organizaciones mejorar la efectividad, aprovechar las oportunidades y neutralizar las amenazas (Amit y Schoemaker, 1993; Barney, 1991; Dierickx y Cool, 1989; Grant, 1991, 1996; Peteraf, 1993; Schoemaker y Amit, 1994; Teece et al., 1997; Wernerfelt, 1984). En el contexto de la Dirección Estratégica, la creación de valor se centra en el incremento de la proporción de beneficios del cliente en relación con los costes asociados a la obtención de dichos beneficios. En esta línea, el capital relacional de la empresa puede añadir

⁸ Cuba Rosales, Luis Alexis Fernando El capital humano y el capital relacional como factores de la empleabilidad de los egresados de la Escuela Académico Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos entre los años 2011 y 2012

valor si contribuye a reducir costes o si mejora el servicio o las características de los productos para los clientes. Por otro lado, Collis y Montgomery (1995) destacan que la importancia del capital relacional también depende del grado en que contribuya a la creación de una diferenciación competitiva. Desde una perspectiva económica, la teoría de los costes de transacción sugiere que las empresas obtienen una ventaja competitiva cuando poseen activos específicos a la organización que no pueden ser copiados por los rivales (Williamson, 1975). De este modo, a medida que el carácter idiosincrásico del capital relacional aumenta, las empresas tienen incentivos a la inversión en recursos para gestionarlo, con el fin de reducir riesgos y aprovechar su potencial productivo. A continuación se clasifica el capital relacional, según Ordóñez de Pablos, 2003: Capital relacional idiosincrásico (bajo valor, fuerte carácter idiosincrásico) Aquel conocimiento que es específico a la empresa pero que sin embargo no es particularmente útil para la creación de valor para el cliente. Este recurso intangible se denomina capital relacional idiosincrásico. Dado su carácter idiosincrásico, este conocimiento representa una fuente de diferenciación para la empresa. Por este motivo, la empresa debe identificar cómo desarrollar su valor potencial al tiempo que preservar su carácter específico. El capital relacional idiosincrásico incluye intercambios de información así como redes vinculadas o no a las actividades empresariales. Estas redes son específicas a la empresa, y difíciles de imitar por parte de los competidores. Con el tiempo, pueden convertirse en una fuente importante de ventaja competitiva para la empresa. Por otro lado, también es preciso destacar la importancia del capital relacional idiosincrásico “intramuros”, es decir, aquellas redes y

relaciones que frecuentemente se desarrollan entre individuos que no trabajan directamente de forma conjunta. Estas relaciones tienden a ser exclusivas pero no se traducen inmediatamente en resultados. Capital relacional residual (bajo valor, débil carácter idiosincrásico) El conocimiento representa lo que podríamos denominar capital relacional residual. Se trata de un conocimiento que no es especialmente útil para la creación de valor para el cliente ni tampoco exclusivo. Este tipo de capital relacional surge como resultado de las actividades de la empresa. Por este motivo, pocas veces se plantea la posibilidad de invertir en él. Capital relacional esencial (alto valor, fuerte carácter idiosincrásico) Aunque el capital humano puede considerarse la base del capital intelectual, en muchas ocasiones, no solo es el talento individual de los empleados quien proporciona un recurso con carácter valioso e idiosincrásico para la empresa. Muchas veces la clave está en las redes de empleados que comparten, combinan y transfieren conocimiento. Estas redes o networks pueden adoptar la forma de equipos interfuncionales o relaciones entre los empleados de la empresa y otros agentes del entorno. Estas redes son exclusivas de la empresa debido a su dependencia de la senda histórica, la existencia de relaciones complejas sociales, y la ambigüedad causal, entre otros factores. Es decir, el capital relacional es idiosincrásico y resulta difícil de imitar por los competidores debido a que es fruto de un proceso desarrollado en el tiempo así como a la existencia de numerosos vínculos. Por otro lado, la creación y desarrollo de capital relacional requiere que los directivos construyan una cultura organizativa abierta que permita a los empleados compartir conocimiento e información con los clientes, proveedores y otros agentes. Sin embargo, la existencia de

ciertos factores impide el desarrollo de estos flujos de conocimiento e información. Dentro de ellos, destacan las barreras verticales y las barreras horizontales. Para eliminar barreras verticales, las empresas pueden crear entornos de trabajo más igualitarios, que limiten las diferencias de poder y que fomenten los procesos democráticos. El empowerment de los empleados así como la eliminación de barreras de status contribuyen al desarrollo de confianza entre los empleados, lo cual facilita el intercambio de información. Por otro lado, las barreras horizontales se pueden minimizar mediante el desarrollo de conexiones laterales, como los sistemas de información, equipos y redes (Galbraith, 1977). Todos ellos contribuyen a crear un contexto donde las personas desarrollan confianza que fomenta el intercambio de ideas y la integración de diversas perspectivas individuales. Capital relacional genérico (alto valor, débil carácter idiosincrásico) Si bien el capital relacional esencial constituye la base de la ventaja competitiva de la empresa, suponer que este recurso representa la única forma de conocimiento importante que existe en las empresas, no sería realista. En el se sitúa el conocimiento que crea valor para el cliente pero que no es especialmente específico para la empresa. Por un lado, dado que el capital relacional genérico no es exclusivo de la empresa, entonces las inversiones a largo plazo en su desarrollo suponen un riesgo importante. Dado que este conocimiento se puede transferir de una empresa a otra, entonces las organizaciones pueden experimentar una pérdida de competitividad significativa si un competidor se apropia de su capital relacional. Sin embargo, este conocimiento genera ventajas a corto plazo. Por ello, la empresa debería evaluar las ventajas y costes asociados a la inversión en capital relacional

genérico. 1.4. El Modelo Intellectus. Estructura para la medición del capital relacional El denominado modelo Intellectus, surge como sucesor del modelo Intellect que desarrolló el Instituto Universitario Euroforum Escorial. El objetivo del trabajo fue diseñar un modelo de medición del capital intelectual de las organizaciones. Concretamente, como apuntan Aguirre y Tejedor (1997), respondía a la necesidad de recoger en un esquema fácilmente comprensible todos aquellos elementos intangibles que generan o generarían valor para la empresa con la finalidad de ofrecer a los gestores información relevante para la toma de decisiones (perspectiva interna) y facilitar información a terceros sobre el valor de la empresa (perspectiva externa). Así, el modelo Intellectus se estructura mediante los siguientes conceptos:

- Bloques: es la agrupación de activos intangibles en función de su naturaleza (capital humano, capital estructural y capital relacional).
- Elementos: definido como los agentes del entorno con los cuales la empresa establece relaciones que generan valor para la misma.
- Variables: activos intangibles integrantes de un elemento del capital intelectual
- Indicadores: definidos como la expresión cuantitativa o cualitativa que permite la medición de las variables. La definición de indicadores debe hacerse en cada caso particular. Los bloques, como ya se ha dicho, se dividen en capital humano, capital estructural y capital relacional. El capital humano representa el valor de los conocimientos y del talento que poseen las personas que componen la organización que se dinamizará para crear determinados intangibles, los cuales pueden ser expresados por los conceptos de valores y actitudes, aptitudes y capacidades de las citadas personas. El capital estructural recoge el conocimiento sistematizado, explicitado o

internalizado por la organización. Estos conocimientos se concretan en el conjunto de valores culturales compartidos, bases de datos, procedimientos, protocolos, rutinas o pautas organizativas, esfuerzos y desarrollo tecnológico que constituyen el saber y el saber hacer de carácter colectivo. En este modelo el capital relacional se refiere al conjunto de conocimientos que se incorporan a la organización y a las personas, como consecuencia del valor derivado de las relaciones que mantiene con los agentes del mercado y con la sociedad en general (clientes, proveedores, competidores, etc.). Este componente incorpora el componente de “organización extrovertida” y su razón de ser, en cuanto al papel social que desempeña⁹

Gregorio Martín de Castro, Elsa Mercedes Alama Salazar, Pedro López Sáez & José Emilio Navas López: refieren En relación con las dimensiones fundamentales que engloba el capital relacional, existen trabajos que lo abordan. Así, Martínez-Torres (2006) propone una serie de dimensiones de este capital, pero que no son trasladables al entorno empresarial, puesto que su investigación exploratoria la realiza en un departamento de derecho de una universidad española. Por su parte, Flostrand (2006) propone tres dimensiones básicas: relaciones con clientes, relaciones con proveedores y alianzas. En este sentido, destaca la propuesta realizada por CIC (2003) en la que se estructura el modelo general de capital relacional de las organizaciones alrededor de sus

⁹ Castellanos Machado Carlos Alberto Javier Bendoyro Durán, Javier. El Capital Relacional en el sector biotecnológico cubano. procedimiento general para su gestión. <http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/1916/FCE08001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

principales agentes: i) relaciones con clientes; ii) relaciones con aliados; iii) relaciones con proveedores; iv) relaciones con accionistas e inversores; v) relaciones con otros agentes; vi) reputación de la empresa, etc. Así, centrándonos en el sector de servicios profesionales de España, y con base en el pre-test realizado con académicos y expertos del sector, se decidió centrarnos en los siguientes aspectos clave: i) relaciones con clientes; ii) relaciones con aliados; iii) relaciones con proveedores y (iv) reputación de la empresa.¹⁰

2.2.1 Capital Humano.

Capital humano se refiere a las actitudes, aptitudes y capacidades que están en línea con los retos y valores de la organización. Se considera como un factor económico primario en su estudio sobre el conocimiento, refiriéndose a éste como habilidades y destrezas que las personas van adquiriendo a lo largo de su vida, bien sea por medio de estudios formales, como las escuelas, o por conocimientos informales, que son lo que se adquieren por medio de la experiencia, donde señala que muchos trabajadores elevan su productividad aprendiendo en el puesto de trabajo nuevas técnicas o perfeccionando las antiguas.(Bueno et al., 2006; Becker, 1964). Capital estructural compuesto a su vez por dos subconjuntos como son el capital organizativo y el capital tecnológico, división legitimada por sus diferentes implicaciones para la gestión, el

¹⁰ Gregorio Martín de Castro, Elsa Mercedes Alama Salazar, Pedro López Sáez & José Emilio Navas López**¹⁰**El capital relacional como fuente de innovación tecnológica**** Departamento de Organización de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Complutense de Madrid, Campus de Somosaguas, 28223-Madrid (España) Tel. +34913942971 Fax. +34913942371. Correo electrónico: gregorio.martin@ccee.ucm.es

primero asociado al ámbito estructural de los diseños, procesos y cultura, y el segundo vinculado con el esfuerzo en I+D, el uso de la dotación tecnológica y los resultados de la citada I+D (Bueno et al., 2008; Bueno, 2003). Capital relacional puede ser definido como la habilidad de la empresa para interactuar positivamente con la comunidad empresarial y así estimular su potencial de creación de riqueza; dividido en dos, por un lado, el capital relacional de negocio y por otro, el capital relacional social. (Bueno, 2008; Ramírez, 2007). En el capital relacional de negocio, Bueno (2008) indica que tienen acomodo los flujos de información y conocimiento de carácter externo vinculado al negocio (proveedores, clientes-usuarios, aliados, competidores, medios de comunicación, imagen corporativa, instituciones de promoción y mejora de la calidad). En el capital relacional social, cuyo enfoque se aproxima al marco de relaciones fuera del ámbito del negocio en el cual se integran las relaciones con accionistas e inversores, con administraciones públicas, con la defensa del medio ambiente, las relaciones sociales, la reputación corporativa y otras relaciones con la sociedad (Bueno, 2008). Son estos los elementos que han permitido a las grandes empresas trasnacionales destacar y permanecer en la dinámica actual de los negocios; en esta modificación de los enfoques empresariales en la búsqueda del largo plazo llamados de gestión de relaciones con los clientes (CRM por sus siglas en inglés) y gestión de relaciones con los proveedores (SRM por sus siglas en inglés) han tomado un papel trascendental en el contexto actual (Ellram y Krause, 2014). En los estudios empíricos revisados se han estudiado diversos factores intangibles, los cuales se pueden observar en la Tabla 1. Se puede apreciar la gran gama de enfoques de estudio de la relación y

algunos de los estudios y autores del tema que analizan estos aspectos y su incidencia en el desempeño de la cadena de suministros.¹¹

2.3. Base Conceptual

2.3.1. Definición capital relacional

Capital relacional puede ser definido como la habilidad de la empresa para interactuar positivamente con la comunidad empresarial y así estimular su potencial de creación de riqueza; dividido en dos, por un lado, el capital relacional de negocio y por otro, el capital relacional social. (Bueno, 2008; Ramírez, 2007).

Castellanos Castillo & Castellanos Machado, 2010 Según el Modelo Intellect planteado en Madrid por el Euroforum de 1998 el capital relacional es “el conjunto de conocimientos que se incorporan a la organización y a las personas, como consecuencia del valor derivado de las relaciones que mantiene con los agentes del mercado y con la sociedad en general”.¹²

Colozzi, 2005) El bien relacional indica “un tipo específico de bien que nace de las relaciones y a través de las relaciones entre las personas”¹³

¹¹ <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n1/v12n1a04.pdf>

¹² Castellanos Castillo, J. R., & Castellanos Machado, C. A. (Julio de 2010). Procedimiento General para la gestión del capital relacional en las organizaciones. Contribuciones a la Economía

¹³ Colozzi, I. (2005). Qué son los bienes relacionales: comparación entre enfoques económicos y enfoques sociológicos. Sociología, 13-20.

Cuba Rosales, Luis Alexis Fernando refiere que el término capital relacional como la colaboración que personas allegadas al egresado, denominadas contactos, pueden influir o mediar en la empleabilidad del egresado de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos¹⁴

El capital relacional se define como el conjunto de todas las relaciones —de mercado, de poder y de cooperación— que se establecen entre empresas, instituciones y personas, y que surgen de un gran sentido de pertenencia y de una capacidad de cooperación muy desarrollada que es habitual entre personas e instituciones que comparten la misma cultura.¹⁵

2.3.2. Definiciones de términos:

El capital humano surge de la competencia, actitud y agilidad intelectual, y comprende un conjunto de talentos, aptitudes, destrezas e ideas que no se encuentran en control directo de la empresa y que conllevan a la creación de un valor que no pertenece a la empresa en sí sino a los integrantes de la misma. Con el capital humano las organizaciones pueden crear activos intangibles a partir del talento individual¹⁶

¹⁴ Luis Alexis Fernando Cuba Rosales
Op.cit http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4925/Cuba_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

¹⁵ <http://www.mildac.ie/es/capital-relacional>

¹⁶ http://www.ilvem.com/img/capital_intelectual.pdf

El capital relacional se define como el conjunto de todas las relaciones -de mercado, de poder y de cooperación- que se establecen entre empresas, instituciones y personas, y que surgen de un gran sentido de pertenencia y de una capacidad de cooperación muy desarrollada que es habitual entre personas e instituciones que comparten la misma cultura

El Capital estructural es conocimiento que la empresa "aloja" en sus personal y sistemas, podemos decir que es el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que en un principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa¹⁷

El CE está representado por el conocimiento que ha sido capturado, institucionalizado dentro de la estructura, el proceso y la cultura de una organización, agrupa los procesos internos, formas de comunicación que permiten una eficiente y efectiva administración y transmisión del conocimiento¹⁸

Capital Clientela: Está compuesto por las conexiones que puede llegar a tener cualquier persona ajena a la empresa con la empresa misma. Estas conexiones pueden estar formadas por acuerdos de franquicias, fidelidad del cliente, canales de distribución, marcas de fábrica, clientes, lealtad de clientes, nombres de la compañía, acumulación de pedidos, colaboraciones de negocios, cuadros de licencia, contratos favorables y acuerdos de franchising entre otros. Este capital aporta una ventaja competitiva en el mercado.

¹⁷ https://es.wikipedia.org/wiki/Capital_estructural

¹⁸ Edvinsson, L. y Malone, M. (1998). El capital intelectual, cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Bogotá: Grupo Editorial Norma. Sukhdev, S. and Kansal, M. (2011). Voluntary disclosures of intellectual capital: An empirical analysis, Journal of Intellectual Capital, Vol. 12 Iss: 2, pp.301 – 318DOI <http://dx.doi.org/10.1108/14691931111123430>

Capital Organizacional: Es el contexto interno construido por la filosofía de la empresa que tiende a brindar orden, seguridad, corrección y calidad. Está compuesto por el capital de innovación y el capital de trámite. Este último es la suma de los conocimientos técnicos que se formalizan dentro de la compañía (manuales, prácticas, bibliotecas de proyectos, etc).

El capital de innovación es lo que crea el éxito futuro de la empresa, es decir, es la fuente de renovación de toda la compañía e incluye: los activos intelectuales que se tienen en cuenta cuando se valoran las empresas para las adquisiciones o fusiones, y la propiedad intelectual que es el valor adicional que le brinda a la empresa la exclusividad de la explotación de un activo intangible.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de la investigación

El presente trabajo de investigación está en el nivel **descriptivo**, lo cual permitió describir el capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas De La Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2017.

3.2. Tipo de investigación

Se ha clasificado dentro de los siguientes tipos de investigación:

- **Por su Alcance Temporal:** Fue sincrónica, porque se ha realizado en un periodo de tiempo relativamente corto, la duración fue de aproximadamente 2 meses.
- **Por su Profundidad:** Fue descriptiva, porque se describió el capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas De La Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2017.
- **Por su Amplitud:** Fue micro administrativa, porque el ámbito de realización fue una sola institución: Escuela Profesional de Ciencias Administrativas De La Universidad Nacional Hermilio Valdizán
- **Por su Fuente:** Fue mixta, porque se utilizó datos primarios y datos secundarios recopilados.

- **Por su Carácter:** tipo cuantitativa, porque se utilizó métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva, para cuantificar la información recabada
- **Por su Naturaleza:** Es de encuesta, como técnica y como instrumento el cuestionario.

3.3. Diseño y esquema de la investigación.

El diseño utilizado en la investigación fue el **No Experimental**, con su variante el Transeccional o transversal. Siendo el propósito de la presente investigación describir la variable de estudio y analizarla.

3.3.1. Esquema de la investigación:

El diseño descriptivo tiene el siguiente esquema:



DÓNDE:

Mo = Observación de la muestra.

Xo = Observación de la variable independiente (el capital relacional)

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Según Tamayo (2004), define población como: Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y

se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación (p. 176).¹⁹

Para nuestro caso la población los constituye los egresados de la EP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL del periodo 2017, que son 98 egresados.

3.4.2. Muestra.

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, según Carrasco, (2009):

Este tipo de muestras dependen de la probabilidad donde cualquier miembro de la población puede integrar la muestra, dentro del muestreo probabilístico tenemos la muestra aleatoria estratificada, según este mismo autor este tipo de muestras nos permite obtener la muestra según determinadas características como edad, sexo, profesión entre otros (p. 241).

La muestra se determinó teniendo en cuenta la población de egresados (98) de la Escuela profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNHEVAL-HUANUCO. Periodo 2 017. Para ello se utilizó la calculadora científica que nos permite calcular la muestra probabilística:

¹⁹ http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4925/Cuba_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Población:

Margen : 10%
 Nivel de confianza : 99%
 Población : 98

Tamaño de muestra: 62

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

3.4.3. Selección de muestra

Se realizó utilizando el método de muestreo aleatorio simple, es decir que de toda la población, constituido por sus elementos tienen igual posibilidad de ser escogidas, con la intención disminuir la subjetividad de los investigadores, realizando la encuesta a los egresados de manera directa o a través de la internet.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

3.5.1. Técnicas de recojo.

En el trabajo de investigación se ha considerado las técnicas la encuesta con su instrumento el cuestionario.

3.5.2. Técnicas de procesamiento y presentación de datos.

Se ha utilizado cuadros estadísticos, gráficos con la que muestran los resultados obtenidos del trabajo de campo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

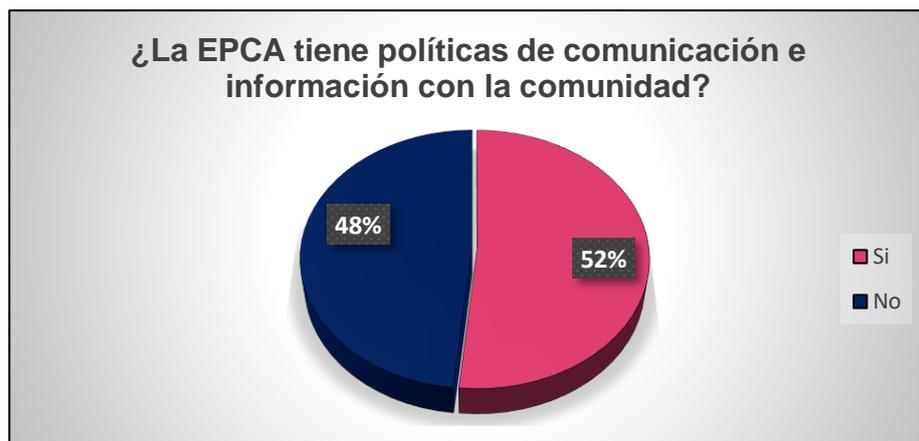
4.1. Presentación de los resultados del trabajo de campo

TABLA N° 01

¿La EPCA tiene políticas de comunicación e información con la comunidad?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	32	52
No	30	48
TOTAL	62	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 N° 01, se observa que de 62 personas el 52% opinan que la EPCA **SI** tiene políticas de comunicación e información con la comunidad y el 48% de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** tiene políticas de comunicación e información con la comunidad.

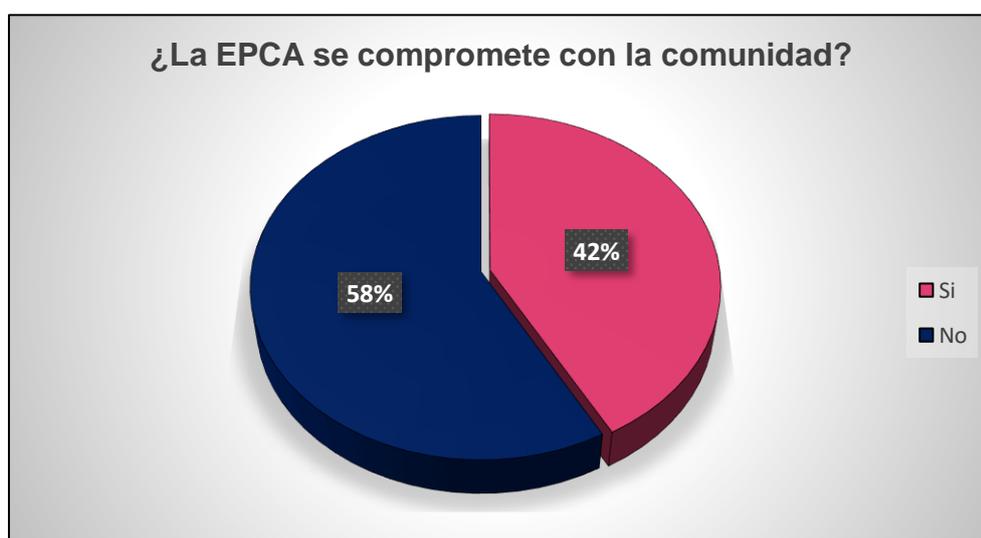
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **SI** tiene políticas de comunicación e información con la comunidad.

TABLA N° 02

¿La EPCA se compromete con la comunidad?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	26	42
No	36	58
TOTAL	62	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 62 personas el 42% opinan que la EPCA **SI** se compromete con la comunidad y el 58% de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** se compromete con la comunidad.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** está comprometida con la comunidad.

TABLA N° 03

¿La información que brinda la EPCA a la comunidad es confiable?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	40	65
No	22	35
TOTAL	62	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 de 62 personas el 65% opinan que la información que brinda la EPCA a la comunidad **SI** es confiable y el 35% de las personas encuestadas opinan que la información que brinda la EPCA a la comunidad **NO** es confiable.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la información que brinda la EPCA a la comunidad **SI** es confiable.

TABLA N° 04

¿La comunicación e información que brinda la EPCA es efectiva?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	25	40
No	37	60
TOTAL	62	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 de 62 personas el 40% opinan que la comunicación e información que brinda la EPCA **SI** es efectiva y el 60% de las personas encuestadas opinan que la comunicación e información que brinda la EPCA **NO** es efectiva.

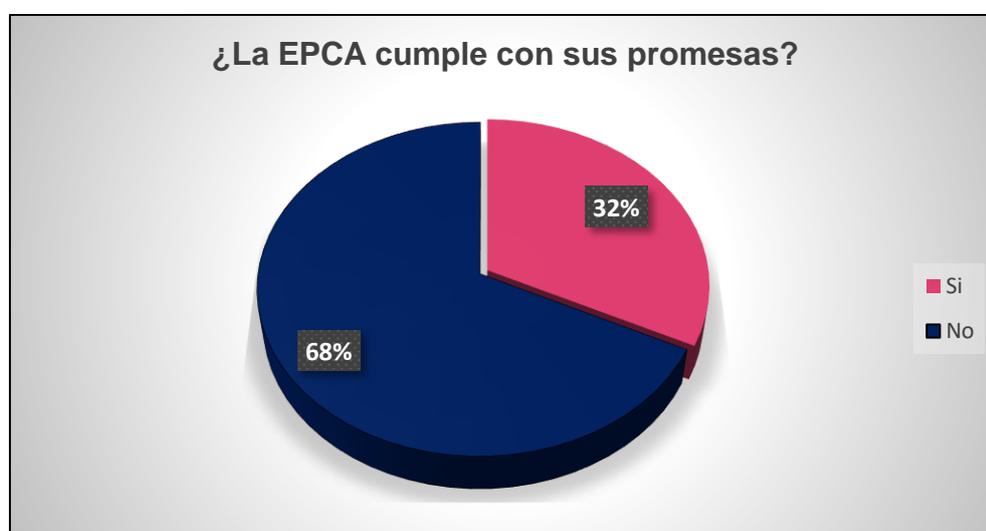
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la comunicación e información que brinda la EPCA a la comunidad **NO** es efectiva.

TABLA N° 05

¿La EPCA cumple con sus promesas?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	20	32
No	42	68
TOTAL	62	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 N° 05, se observa que de 62 personas el 68% opinan que la EPCA **NO** cumple con sus promesas y el 32% de las personas encuestadas opinan que la EPCA **SI** cumple con sus promesas.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** cumple con sus promesas realizadas a la comunidad.

TABLA N° 06

¿La EPCA resguarda su información confidencialmente?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	18	29
No	44	71
TOTAL	62	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 de 62 personas el 71% opinan que la EPCA **NO** resguarda su información confidencialmente y el 29% de las personas encuestadas opinan que la EPCA **SI** resguarda su información confidencialmente.

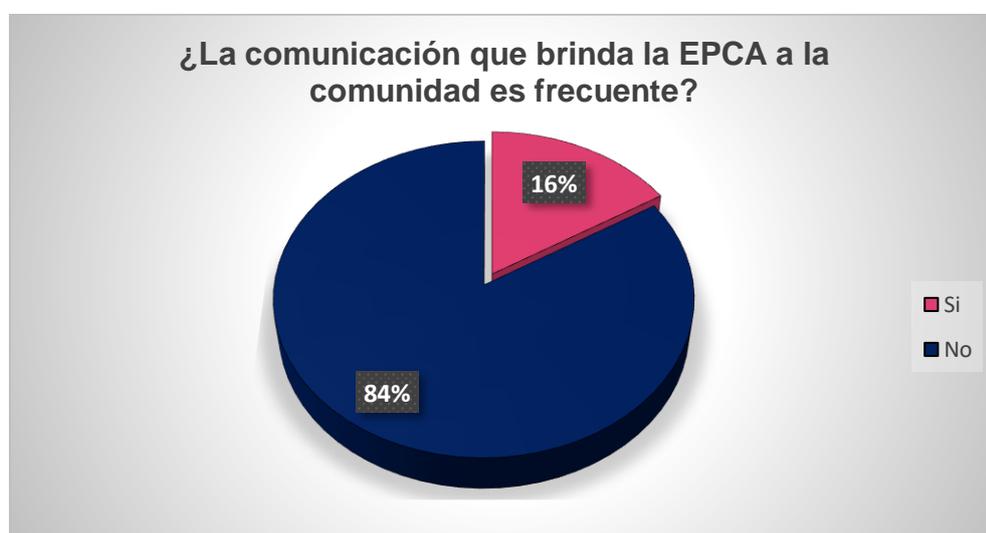
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** resguarda su información confidencial relacionada con la comunidad.

TABLA N° 07

¿La comunicación que brinda la EPCA a la comunidad es frecuente?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	10	16
No	52	84
TOTAL	62	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 de 62 personas el 84% opinan que la comunicación que brinda la EPCA a la comunidad **NO** es frecuente y el 16% de las personas encuestadas opinan que la comunicación que brinda la EPCA a la comunidad **SI** es frecuente.

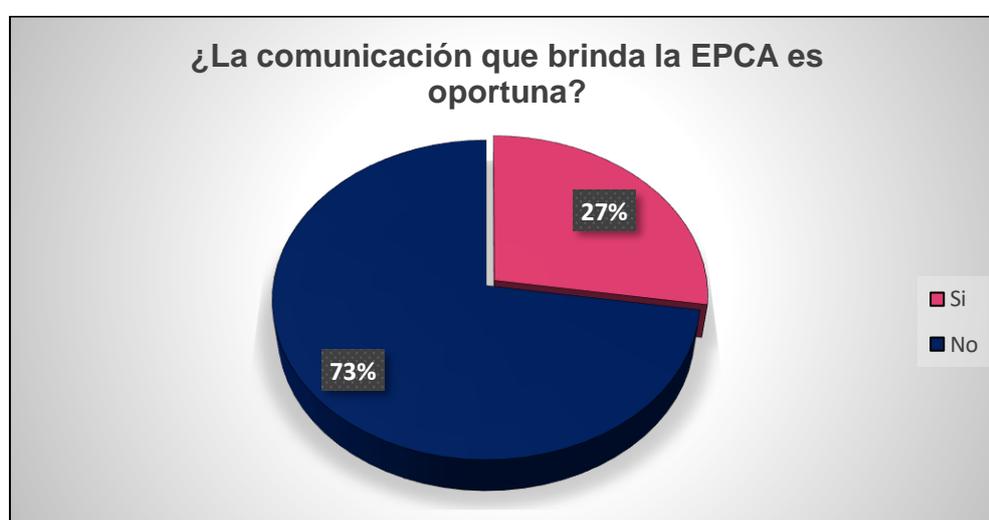
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la comunicación que brinda la EPCA a la comunidad **NO** es frecuente.

TABLA N° 08

¿La comunicación que brinda la EPCA es oportuna?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	17	27
No	45	73
TOTAL	62	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 62 personas el 73% opinan que la comunicación que brinda la EPCA **NO** es oportuna y el 27% de las personas encuestadas opinan que la comunicación que brinda la EPCA **SI** es oportuna.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la comunicación que brinda la EPCA **NO** es oportuna para la comunidad.

TABLA N° 09

¿La información que brinda la EPCA, tiene respuesta por parte de los egresados?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	18	29
No	44	71
TOTAL	62	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 de 62 personas el 71% opinan que la información que brinda la EPCA **NO** tiene respuesta por parte de los egresados y el 29% de las personas encuestadas opinan que la información que brinda la EPCA **SI** tiene respuesta por parte de los egresados.

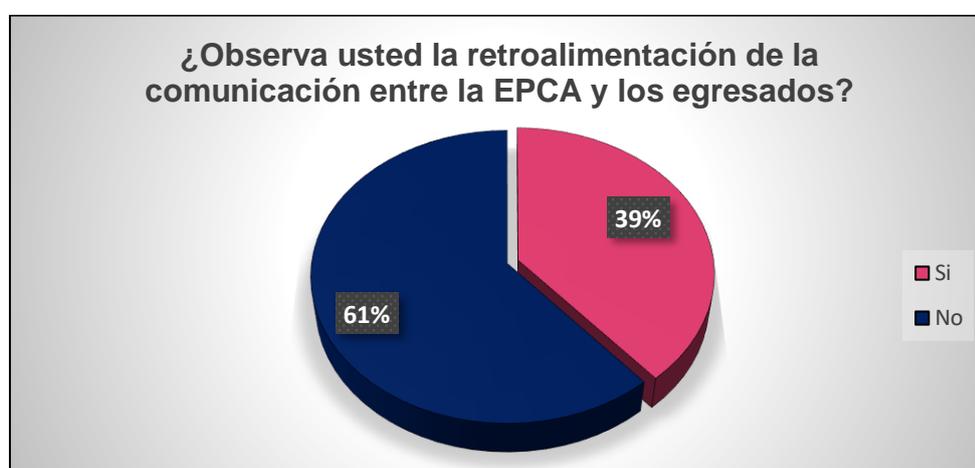
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la información que brinda la EPCA **NO** tiene respuesta por parte de los egresados.

TABLA N° 10

¿Observa usted la retroalimentación de la comunicación entre la EPCA y los egresados?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	24	39
No	38	61
TOTAL	62	100

FUENTE : Cuestionario
 ELABORACIÓN : Los Investigadores

GRÁFICO N° 10



FUENTE : Tabla N° 07.
 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 62 personas el 61% observa que **NO** existe retroalimentación constante de la comunicación entre la EPCA y los egresados y el 39% de las personas encuestadas opinan que **SI** existe retroalimentación de la comunicación entre la EPCA y los egresados.

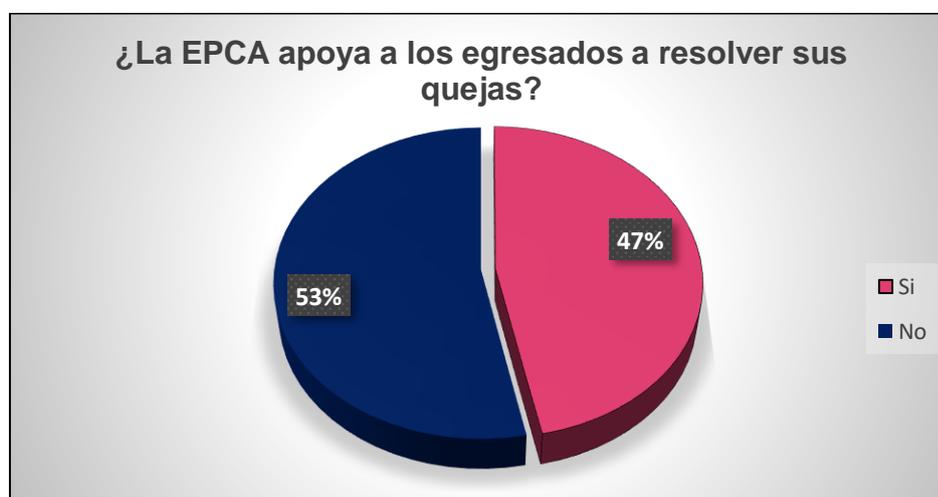
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan **NO** observar la existencia de retroalimentación de la comunicación entre la EPCA y los egresados.

TABLA N° 11

¿La EPCA apoya a los egresados a resolver sus quejas?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	29	47
No	33	53
TOTAL	62	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 de 62 personas el 53% opinan que la EPCA **NO** apoya a los egresados a resolver sus quejas y el 47% de las personas encuestadas opinan que la EPCA **SI** apoya a los egresados a resolver sus quejas.

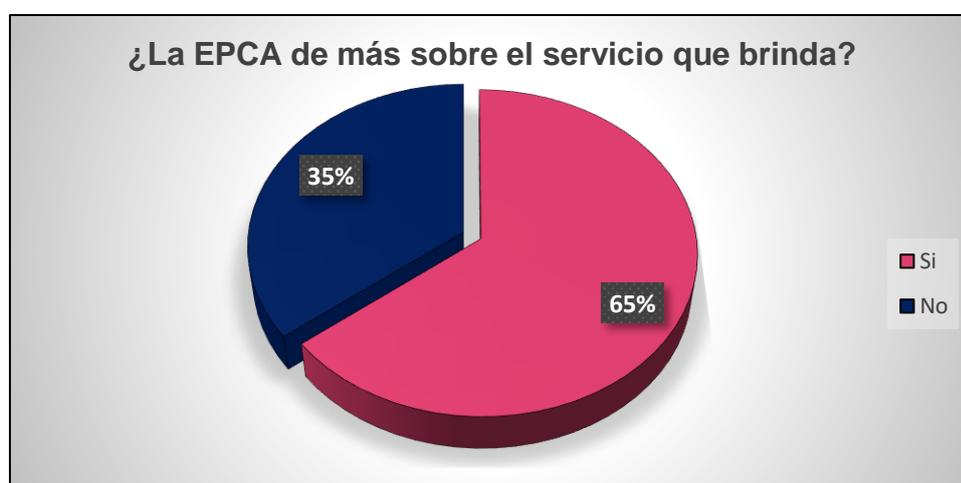
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** apoya a los egresados a resolver sus quejas de forma oportuna.

TABLA N° 12

¿La EPCA da más sobre el servicio que brinda?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	40	65
No	22	35
TOTAL	62	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 de 62 personas el 65% opinan que la EPCA **SI** da más sobre el servicio que brinda y el 35% de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** da más sobre el servicio que brinda.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **SI** da más sobre el servicio que brinda a la comunidad.

TABLA N° 13

¿La EPCA realiza talleres para mejorar los servicios académicos?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	36	58
No	26	42
TOTAL	62	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 de 62 personas el 58% opinan que la EPCA **SI** realiza talleres para mejorar los servicios académicos y el 42% de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** realiza talleres para mejorar los servicios académicos.

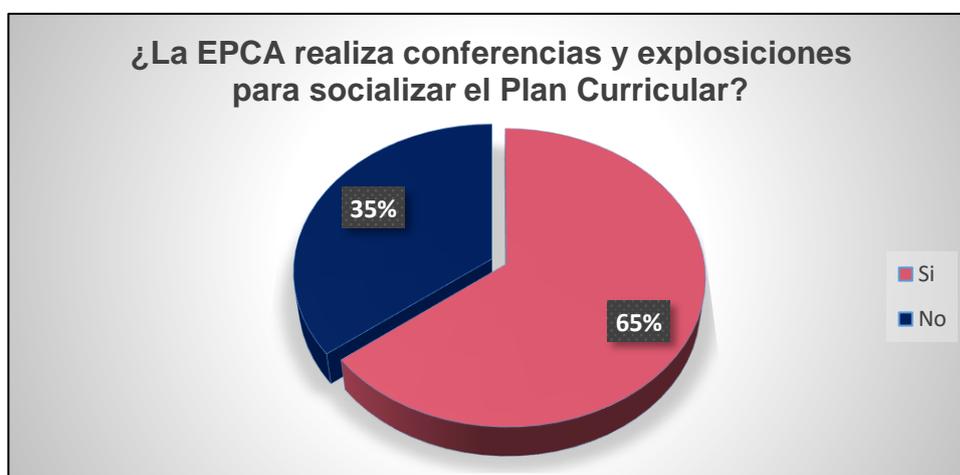
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **SI** realiza talleres para mejorar los servicios académicos para la comunidad.

TABLA N° 14

¿La EPCA realiza conferencias y exposiciones para socializar el Plan Curricular?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	40	65
No	22	35
TOTAL	62	100

FUENTE : Cuestionario
 ELABORACIÓN : Los Investigadores

GRÁFICO N° 14



FUENTE : Tabla N° 07.
 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 62 personas el 65% opinan que la EPCA **SI** realiza conferencias y exposiciones para socializar el plan curricular y el 35% de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** realiza conferencias y exposiciones para socializar el plan curricular.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **SI** realiza conferencias y exposiciones para socializar el plan curricular a la comunidad.

TABLA N° 15

¿La EPCA realiza reuniones sociales para integrar a los egresados con la comunidad académica?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	35	56
No	27	44
TOTAL	62	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 de 62 personas el 56% opinan que la EPCA **SI** realiza reuniones sociales para integrar a los egresados con la comunidad académica y el 44% de las personas encuestadas opinan que la EPCA **NO** realiza reuniones sociales para integrar a los egresados con la comunidad académica.

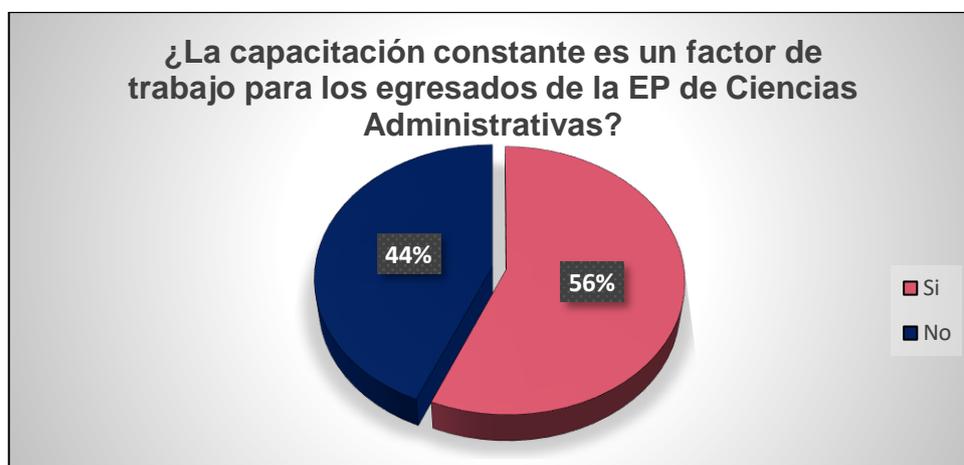
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **SI** realiza reuniones sociales para integrar a los egresados con la comunidad académica.

TABLA N° 16

¿La capacitación constante es un factor de trabajo para los egresados de la EP de Ciencias Administrativas?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	35	56
No	27	44
TOTAL	62	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 62 personas el 56% opinan que la EPCA **SI** en el sentido de que la capacitación es un factor de trabajo para los egresados de la EP de Ciencias Administrativas y el 44% de las personas encuestadas opinan que **NO** es un factor de trabajo para los egresados de la EP de Ciencias Administrativas.

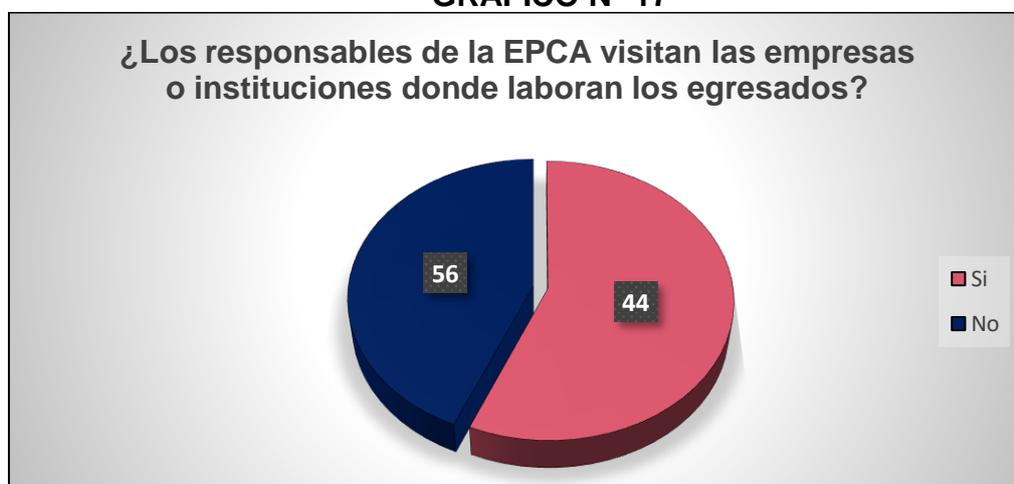
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA **la capacita citación constante es un factor de aseguramiento laboral de los egresados de la EPCA.**

TABLA N° 17

¿Los responsables de la EPCA visitan las empresas o instituciones donde laboran los egresados?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	27	44
No	35	56
TOTAL	62	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 62 personas el 44% opinan que los responsables de la EPCA **SI** visitan las empresas o instituciones donde laboran los egresados y el 56% de las personas encuestadas opinan que los responsables de la EPCA **NO** visitan las empresas o instituciones donde laboran los egresados.

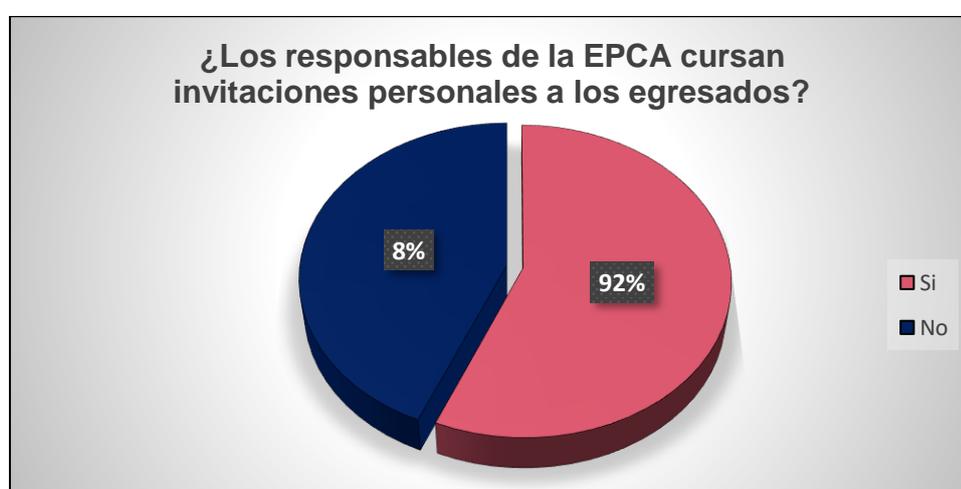
Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que los responsables de la EPCA **NO** visitan las empresas o instituciones donde laboran los egresados.

TABLA N° 18

¿Los responsables de la EPCA cursan invitaciones personales a los egresados?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	5	8
No	57	92
TOTAL	62	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 de 62 personas el 8% opinan que los responsables de la EPCA **SI** cursan invitaciones personales a los egresados y el 92% de las personas encuestadas opinan que los responsables de la EPCA **NO** cursan invitaciones personales a los egresados.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que los responsables de la EPCA **NO** cursan invitaciones personales a los egresados.

TABLA N° 19

¿Los responsables de la EPCA coordinan con las empresas o instituciones para asegurar el futuro laboral de los egresados?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	2	3
No	60	97
TOTAL	62	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 de 62 personas el 3% opinan que los responsables de la EPCA **SI** coordinan con las empresas o instituciones para asegurar el futuro laboral de los egresados y el 97% de las personas encuestadas opinan que los responsables de la EPCA **NO** coordinan con las empresas o instituciones para asegurar el futuro laboral de los egresados.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que los responsables de la EPCA **NO** coordinan con las empresas o instituciones para asegurar el futuro laboral de los egresados.

TABLA N° 20

¿Los responsables de la EPCA desarrollan planes de integración con las empresas o instituciones y los egresados?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	10	16
No	52	84
TOTAL	62	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 de 62 personas el 16% opinan que los responsables de la EPCA **SI** desarrollan planes de integración con las empresas o instituciones y los egresados y el 84% de las personas encuestadas opinan que los responsables de la EPCA **NO** desarrollan planes de integración con las empresas o instituciones y los egresados.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que los responsables de la EPCA **NO** desarrollan planes de integración con las empresas o instituciones y los egresados.

TABLA N° 21

¿Se da la relación entre los ingresos que perciben y la formación profesional de los egresados de la EP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL?		
ALTERNATIVA	Fi	%
Si	11	18
No	51	82
TOTAL	62	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 de 62 personas el 18% opinan que **SI** se da la relación entre los ingresos que perciben y la formación profesional de los egresados de la EP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL y el 82% de las personas encuestadas opinan que **NO** se da la relación entre los ingresos que perciben y la formación profesional de los egresados de la EP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas opinan que la EPCA que **NO** se da la relación entre los ingresos que perciben y la formación académica de los egresados de la EP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con las conclusiones de los antecedentes.

José Gerardo Álvarez-Hernández Jesús Lavín-Verástegui Norma Angélica Pedraza-Melo, señala en sus principales resultados y conclusiones: “El factor denominado socialización, está integrado por elementos como los talleres, las conferencias, las reuniones sociales, las visitas a planta y la interacción a nivel personal entre empresa y proveedor. Los hallazgos sugieren que en empresas micro, pequeñas y medianas, los elementos que caracterizan el capital relacional son la comunicación y el compromiso como primer elemento, la socialización como un segundo factor y la integración en la relación comercial. Es importante resaltar la comunicación como base fundamental en el desarrollo y desempeño de los proveedores. De forma particular en las micro y pequeñas empresas estos son los elementos principales, que inciden en el desempeño de la empresa ante sus clientes. Debido al tamaño de las empresas que se estudian, los recursos humanos y materiales están dedicados a la operación diaria de interacción con sus clientes, careciendo de una estructura formal de adquisiciones y de administración de relaciones con sus proveedores”; comparativamente con nuestros resultados se tiene que el factor socialización es importante en la medida que sirve como nexo de comunicación entre los egresados para nuestro caso con la EPCA, que también desarrolla actividades académicas con ese fin, también coincidimos en el sentido de que la

comunicación y la información así como la integración son factores importantes para considerar el desarrollo del capital relacional de los egresados de la EPCA.

García Peramato, M: Los resultados más importantes del estudio empírico, realizado a partir del modelo planteado POR LOS AUTORES MENCINADOS, SON Mayores conocimientos de los empleados redundan en mayor productividad de los empleados y, por tanto, en mejores resultados para la empresa. Al respecto si comparamos con nuestros resultados se tiene una coincidencia en tanto que la EPCA realiza eventos académicos para reforzar los conocimientos de la etapa formativa y socializa el plan curricular. Cuando los autores refieren que se ha constatado que la actitud de los directivos de una empresa contribuye de manera positiva en los resultados de la empresa, tenemos una coincidencia en tanto que los directivos de la FCA y de la EPCA, actualmente tienen una actitud positiva para con los egresados.

Carlos Alberto Castellanos Machado Javier Bendoyro Durán (2008). Señalan que en un procedimiento general para la gestión del capital relacional con enfoque proactivo, holístico y en función del mejoramiento continuo y que constituya un instrumento metodológico que dé respuestas a las exigencias actuales.

- El análisis de los procesos de gestión en las organizaciones del sector biotecnológico cubano permitió constatar que existían reservas en el manejo de las relaciones con los agentes del entorno, falta de precisión en elementos del mismo; así como que es débil la integración del capital relacional a la estrategia de la organización.

- El desarrollo biotecnológico constituye una dirección estratégica del país dentro de la política de sustituir importaciones y crear fondos exportables, a pesar de ello se manifiestan dificultades que se presentan en el avance de este sector entre las cuales se encuentran, la situación financiera por la falta de fuentes de crédito y de sistema de comercialización, así como por la influencia negativa de fuerzas del entorno tales como el alto grado de dominio por parte de empresas transnacionales del mercado internacional.
- El procedimiento general definido para la gestión del capital relacional incorpora elementos de las tendencias más actuales en el campo de la gestión, adecuadas a las condiciones concretas de este tipo de organizaciones que facilitan la obtención de soluciones racionales a los problemas latentes en el sistema administrativo de estas entidades, entre las cuales pueden destacarse el insuficiente tratamiento del capital relacional en los marcos de la integración estratégica.
- La concepción de una etapa en el procedimiento general dirigida a gestionar un cambio en la cultura organizacional en función de orientar la organización hacia la potenciación de las interrelaciones con agentes del entorno y la definición de estrategias específicas en este sentido, que deben a su vez ser contempladas en la estrategia general de la organización, constituye una fuerza facilitadora en la aplicación posterior del procedimiento.
- La definición de una etapa de análisis de la estrategia de la organización, a fin de integrar a la misma los elementos del capital relacional a partir de los indicadores, garantiza el carácter proactivo del

proceso de gestión de este capital y su incorporación al sistema de administración de las organizaciones.

- La influencia del entorno constituye una limitante para lograr la total efectividad de la aplicación del Procedimiento General de gestión del capital relacional al existir indefiniciones en estrategia y políticas que inciden en las interrelaciones con determinados agentes del entorno en particular con los clientes y proveedores.
- Con respecto a la validación del Procedimiento General se pudo concluir a partir de las técnicas utilizadas que: la elaboración del procedimiento integrado por las fases y pasos definidos en la propuesta realizada contribuye a la mejora progresiva de las formas de proceder para la gestión del capital relacional en el sector biotecnológico, aunque la comparación de la investigación referida por los autores se centra en un campo no tan afín a la nuestra, es rescatable señalar los resultados en tanto que se tiene que el capital relacional es un factor predominante para poder conocer la situación real de los egresados de la EPCA a fin de integrar con la académica y los egresados en un proceso de gestión académico administrativo con el entorno laboral.

Cuba Rosales, Luis Alexis Fernando (2011 y 2012), señala en sus resultados de investigación donde demuestran que el egresado “promedio” de la escuela de Administración de negocios Internacionales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos cuenta con 25 años de edad, se insertó en el mercado laboral antes de concluir sus estudios, considera que los cursos impartidos en la escuela son útiles. Se

desempeña en el área de logística del sector privado, realiza funciones orientadas al mercado internacional. Al obtener el diploma de bachiller y/o el título universitario obtuvo al menos un beneficio. Los egresados que están laborando tienen de sí mismos la percepción de que su empleabilidad es alta. Tienen la capacidad de encontrar un puesto laboral en menos de tres meses. Es esencial para su desempeño que cuente con conocimientos formales de informática y se actualiza constantemente mediante seminarios, diplomado, cursos y congresos. Los resultados de las pruebas de hipótesis muestran que: } Sí existe relación entre la experiencia acumulada y el rango de ingresos percibido. Sí existe relación entre el número, de capacitaciones, y el rango de ingreso que perciben el capital relacional tienen en la empleabilidad de los egresados, ya que posibilita conseguir una oferta laboral. Al respecto se tiene coincidencia con nuestros resultados en tanto que la EPCA es una institución académica que pone al servicio del mercado laboral egresados con solvencia académica que posibilita un aseguramiento de puesto laboral en el corto plazo.

CONCLUSIONES

- El capital relacional como factor de trabajo de los egresados de la escuela profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se presenta de una manera negativa, por cuanto los responsables de la EPCA no realizan invitaciones personales para integrar a los egresados con la comunidad académica, tampoco desarrollan planes que integren a los egresados al mundo laboral, conforme se advierte en las tablas N° 18-19.
- El capital relacional del egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL -2017, en su forma de empleo laboral, se da de manera negativa, por cuanto los responsables de la EPCA **NO** visitan a las empresas o instituciones donde laboran los egresados. Tabla 17.
- Los factores de trabajo que corresponde a las formas de capacitación de los egresados de la E.P. de Ciencias Administrativas, está en que la EPCA, formula políticas de comunicación e información a la comunidad en un 52%. Tabla 1.
- La relación entre los ingresos que perciben y la formación profesional de los egresados de la E.P de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL-2017, es negativa, por cuanto desarrollan otras actividades por las que mayormente están formados. Tabla 21

SUGERENCIAS

- La EPCA como entidad académica debe de desarrollar políticas y planes de integración y de aseguramiento laboral para sus egresados.
- La EPCA a través de sus autoridades y comisiones de prácticas pre - profesional y profesional deberían efectuar vistas a las instituciones o empresas donde laboran los egresados, para recabar informaciones de las actividades que desarrollan, y de esta manera conocer el desempeño profesional.
- La EPCA, debería de repotenciar las políticas de comunicación e información a la comunidad, para que de esta manera este insertada con el entorno socio laboral.
- El organismo como el colegio de administradores, debe de velar por su ámbito laboral, haciendo que el egresado en este caso el Licenciado en Administración desarrolle actividades propias de su profesión, y de esta manera incrementar sus ingresos económicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bueno, Eduardo. (2003). Modelo Intellectus: Medición y Gestión del Capital Intelectual. En: Documento Intellectus, Nº 5, CIC-IADE (UAM), Madrid.
- Castellanos Carlos Alberto, Machado Bendoyro Durán Javier Tutor: Dr. C. José Ramón Castellanos Castillo Santa Clara, (2008). El capital relacional en el sector biotecnológico cubano. procedimiento general para su gestión
- Castellanos Castillo, J. R., & Castellanos Machado, C. A. (Julio de 2010). Procedimiento general para la gestión del capital relacional en las organizaciones. Contribuciones a la Economía.
- Colozzi, I. (2005). Qué son los bienes relacionales: comparación entre enfoques económicos y enfoques sociológicos. Sociología, 13-20.
- Cuba Rosales, Luis Alexis Fernando. El capital humano y el capital relacional como factores de la empleabilidad de los egresados de la Escuela Académico Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos entre los años 2011 y 2012.
- Edvinsson, L. y Malone, M. (1998). El capital intelectual, cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Fernando Cuba Rosales, Luis Alexis Op.cit http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4925/Cuba_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García Peramato María Lourdes. Tesis para optar al grado de doctora por la Universidad de Valladolid. Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: Análisis en el sector industrial. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Departamento de Economía Financiera y Contabilidad Tesis Doctoral.
- Gregorio Martín de Castro, Elsa Mercedes Alama Salazar, Pedro López Sáez & José Emilio Navas López. “**El capital relacional como fuente de innovación tecnológica**” Departamento de Organización de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad

Complutense de Madrid, Campus de Somosaguas, 28223-Madrid (España) Tel. +34913942971 Fax. +34913942371. Correo electrónico: gregorio.martin@ccee.ucm.es.

José Gerardo Álvarez-Hernández Lavín-Verástegui Doctor en Ciencias Administrativas, Norma Angélica Pedraza-Melo Doctora en Administración, Determinando los factores del capital relacional en la interacción de cliente proveedor en MiPyMES

Sukhdev, S. and Kansal, M. (2011). Divulgación voluntaria de capital intelectual: un análisis empírico, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 12 Iss: 2, pp.301 – 318 DOI <http://dx.doi.org/10.1108/14691931111123430>

<http://www.universia.edu.pe/estudios/universidad-nacional-hermilio-valdizan/ciencias-administrativas/st/201346>

<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n1/v12n1a04.pdf>

<http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/1916/FCE08001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n1/v12n1a04.pdf>

<http://www.mildac.ie/es/capital-relacional>

http://www.ilvem.com/img/capital_intelectual.pdf

https://es.wikipedia.org/wiki/Capital_estructural

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO DE ENCUESTA.

Por favor, se le pide responder con imparcialidad, respecto de las preguntas, por cuanto es un trabajo académico, que beneficiara a la Institución.

Marcar con un aspa (X), la respuesta que considere.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿LA EPCA TIENE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON LA COMUNIDAD?		
2	¿LA EPCA SE COMPROMETE CON LA COMUNIDAD?		
3	¿LA INFORMACIÓN QUE BRINDA LA EPCA A LA COMUNIDAD ES CONFIABLE?		
4	¿LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN QUE BRINDA LA EPCA ES EFECTIVA?		
5	¿LA EPCA CUMPLE CON SUS PROMESAS?		
6	¿LA EPCA RESGUARDA SU INFORMACIÓN CONFIDENCIALMENTE?		
7	¿LA COMUNICACIÓN QUE BRINDA LA EPCA A LA COMUNIDAD ES FRECUENTE?		
8	¿LA COMUNICACIÓN QUE BRINDA LA EPCA ES OPORTUNA?		
9	¿LA INFORMACIÓN QUE BRINDA LA EPCA, TIENE RESPUESTA POR PARTE DE LOS EGRESADOS?		
10	¿OBSERVA USTED LA RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ENTRE LA EPCA Y LOS EGRESADOS?		
11	¿LA EPCA APOYA A LOS EGRESADOS A RESOLVER SUS QUEJAS?		
12	¿LA EPCA DA MÁS SOBRE EL SERVICIO QUE BRINDA?		
13	¿LA EPCA REALIZA TALLERES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS ACADÉMICOS?		
14	¿LA EPCA REALIZA CONFERENCIAS Y EXPOSICIONES PARA SOCIALIZAR EL PLAN CURRICULAR?		
15	¿LA EPCA REALIZA REUNIONES SOCIALES PARA INTEGRAR A LOS EGRESADOS CON LA COMUNIDAD ACADÉMICA?		
16	¿LA CAPACITACIÓN CONSTANTE ES UN FACTOR DE TRABAJO PARA LOS EGRESADOS DE LA EP DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS?		
17	¿LOS RESPONSABLES DE LA EPCA VISITAN LAS EMPRESAS O INSTITUCIONES DONDE LABORAN LOS EGRESADOS?		
18	¿LOS RESPONSABLES DE LA EPCA CURSAN INVITACIONES PERSONALES A LOS EGRESADOS?		
19	¿LOS RESPONSABLES DE LA EPCA COORDINAN CON LAS EMPRESAS O INSTITUCIONES PARA ASEGURAR EL FUTURO LABORAL DE LOS EGRESADOS?		
20	¿LOS RESPONSABLES DE LA EPCA DESARROLLAN PLANES DE INTEGRACIÓN CON LAS EMPRESAS O INSTITUCIONES Y LOS EGRESADOS?		
21	¿SE DA LA RELACIÓN ENTRE LOS INGRESOS QUE PERCIBEN Y LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS EGRESADOS DE LA EP DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL?		

ANEXO Nº 02

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESTANDAR: 34. SEGUIMIENTO A EGRESADOS Y OBJETIVOS EDUCACIONALES: El programa de estudios mantiene un registro actualizado de sus egresados y establece un vínculo permanente con ellos monitoreando su inserción laboral y el logro de los objetivos educacionales.

ELABORADO POR: ING. CLAUDIA ROCIO OTÁLORA MARTÍNEZ, ING. FRANK M. SORIA TAPIA

DATOS PERSONALES

Nº	CICLO Y AÑO DEL REGISTRO	COD. ALUMNO	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)	ESCUELA PROFESIONAL	SEDE	FECHA NACIMIENTO	DIRECCIÓN RESIDENCIA
1	2017	2008110420	AGUSTIN	SANCHEZ	JACQUELINE MELISSA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32312	JIRON--mz M lt 12
2	2017	2014150004	ALCANTARA	TORRES	PAOLA YELENA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34734	URB. HUAYOPAMPAMZ.E LT.4
3	2017	2013110804	ALMIRCO	BENANCIO	JHONY JHOMIRA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34266	
4	2017	2009120361	ARMILLON	CELADITA	SUMICO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33186	
5	2017	2010110526	ARRATEA	PEREZ	RICARDO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	31976	CARRETERA- aeropuerto-KILOMETRO Nº2
6	2017	20111310005	ATENCIA	HERRERA	KLEDY DJUVICA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34338	HUALLYA - S/N - AMBO
7	2017	2013120129	AVALOS	GONZALES	LUIGUI GONZALO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34793	ABTAD 1007
8	2017	2011120178	BAILON	ROJAS	ARNALDO KEMBERLYN	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32439	JR. TAMBO PATA MZ.V LT.20 - AMARILIS
9	2017	2013120381	BALDEON	CARHUAYAL	ELIZABETH	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34546	
10	2017	2004110429	BALVIN	GARCIA	JHON RICHARD GRACIELA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	30842	JIRON--101
11	2017	2013110660	BASILIO	PAUCAR	AMPARO SHIRLEY	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34833	
12	2017	2010110615	BERNAL	CHEPE	BRIGITTE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33868	JR. TARAPACA - 933
13	2017	2013110110	BERROSPI	PIO	ADVEL MICAEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33126	ANDABAMBA S/N
14	2017	2012120166	BRAVO	TITO	BILZAN YUSEFF	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34393	CENTRO POBLADO-VICHAYCOTO Mz. D Lt.-13 JR. COLOMBIA MZ.I LT.6 - AA.HH KAWACHI-
15	2017	2012110069	BUSTILLOS	LEANDRO	EMELY	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33812	PILLCO MARCA
16	2017	1998120107	CABRERA	AGUILAR	JOHAN ANGEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	28714	--
17	2017	2013310022	CABRERA	LLANTO	EYDER OLIVER	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34949	--
18	2017	2013110664	CALIXTO	LUNA	MARY LUZ CARLOS	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34990	JIRON-INDEPENDENCIA-140
19	2017	2010110277	CAMACHO	ROSALES	JUSTINIANO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33243	CALLE-MORAS PAMPA-MZ.V LT.21 LAS MORAS
20	2017	2012120418	CAPCHA	JUIPA	YOLINDA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34862	CALLE san jose 7 y 8
21	2017	2011120203	CARD	NUÑEZ	THALIA SMIT	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33962	EL PORVENIR S/N - AMBO

22	2017	2013110699	CASTRO	FALCON	LADY	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34426	JR. DANIEL ALCIDES CARRION MZ. A LT. 09
23	2017	2012110236	CHAVEZ	ESPIRITU	KELY MALU ANNY MELANIE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34185	JIRON
24	2017	2012110540	CHAVEZ	RIVERA	BEATRIZ	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34534	AVENIDA JUAN VELASCO ALVARADO MZ C LT8
25	2017	2010110583	CHUJUTALLI	COTRADO	BRIAN EULER	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34106	JIRON-LEONCIO PRADO-441
26	2017	2013120370	CISNEROS	ANDRES	JOEL CARLOS	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32734	
27	2017	2013110749	COZ	SOTO	GITHMAN LEE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33918	--
28	2017	2013110751	CRIDLO	RAYO	LOARDA NORCA MARIA DE LOS	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35111	
29	2017	2013110698	CRUZ	PICON	ANGELES CYNTHIA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35302	
30	2017	2011110039	DIAZ	PILLCO	STEFANIE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33812	JIRON DURASNOS A-08
31	2017	2010110612	DIONICIO	CALDERON	JHIORDY VICTOR	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34107	
32	2017	2010110487	ESPINOZA	CHAHUA	ERIK ENRIQUE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34196	AV. EL TINGO MZ. D LT. 002
33	2017	2009110404	ESPINOZA	CASTILLEJOS	KELLY EMILIA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33037	
34	2017	2010110449	ESPINOZA	ISIDRO	RICHARD DENNIS	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33952	
35	2017	2013120387	ESPIRITU	RUEDA	DENI MARLENI	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35113	URBANIZACION-SAN FRANCISCO MZ B-2
36	2017	2013110103	ESTEBAN	VALLADARES	JAIR PAOLO LINCOL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33811	
37	2017	2008110087	EVARISTO	JARA	SEFERINO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32389	JR. PEDRO PUELLES 341
38	2017	2010120064	FAUSTINO	ORTEGA	KEVIN ROMAN	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33640	--
39	2017	2012110232	FERNANDEZ	VALENTIN	KAROL ESTEFANI JHESDDY	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34985	AV. ESTEBAN PABLETICH 528 - AMARILIS JR. PROGRESO S/N - SAN RAFAEL - AMBO -
40	2017	2012130035	FLORES	BRAVO	YOMIRA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34921	HUANUCO
41	2017	2010110372	GAMBOA	ATENCIA	SANI EMERSON LEYLY	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33356	PASAJE-santa rosa-13 CALLE-DANIEL ALCIDES CARRION MZS. D LOTE
42	2017	2012120355	GUARDIA	MONTES	BERENISSE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34222	6-
43	2017	2012120131	GUERREROS	CANTEÑO	NEYKLER	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33574	JIRON-LOS PINOS-Nº 115
44	2017	2008110483	HILARIO	CALDERON	ROY GABRIEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32860	
45	2017	2012120008	HUERTO	ORIZANO	HILLARY BAIR	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34195	AV. ESTEBAN PABLETICH MZ. A5 - LT.3 - SAN LUIS

46	2017	2013110633	IBARRA	TORRES	REBECA LIZETH	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35041	JR. MAYRO 850
47	2017	2011110306	ITURRI	VASQUEZ	KEVIN HECTOR	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34388	--
48	2017	2012130040	JAVE	CARDICH	FRIDY MILAGROS	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34905	URBANIZACION-SANTA ELENA-MZ.C LT.20
49	2017	2008120295	JUAREZ	TUIREZ	HENRRY	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33164	JIRON 28 de julio 150
50	2017	2012120127	LAVADO	ZEVALLLOS	GILMER MANUEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33437	JIRON MIGUEL GRAU 109
51	2017	2011150021	LAZARO	PONCE	ANDREA RUBI	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33698	JR. SACSAY HUAMAN - 136
52	2017	2012360007	LEYVA	CARHUAS	FERNANDO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32471	--
53	2017	1985110160	LIVIA	CESPEDES	EUSEBIO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	22482	CALLE RICARDO FLORES 150
54	2017	2007110122	LOYOLA	GARAY	LEO ABRIL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	31457	JR. LEONCIO PARADO 463 INT.A
55	2017	2013110883	LOZANO	CUZCANO	MARTHA LUCIA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35045	
56	2017	2010110376	MARTEL	ESPINOZA	EDER CESAR	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33835	--
57	2017	2013120042	MARTEL	CONDEZO	IRENE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34794	--
58	2017	2013150007	MAYORCA	QUISPE	EVELING LOREN	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33258	ASENTAMIENTO HUMANO LA FLORIDA MZ.M LT.5 LAS MORAS
59	2017	2012111094	MEDRANO	QUISPE	FELIX YERSON	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	27943	
60	2017	2012200155	MELCHOR	PONCE	CARLES I	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34076	JR. AUGUSTO FIGUEROA 728- CAYHUAYNA
61	2017	2013120353	MEZA	AMANCIO	LIZ CANDY KARLA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35132	--
62	2017	2010110582	MEZA	WESTREICHER	KATHERINE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33843	--
63	2017	2012120421	MONTALVO	CERVANTES	POOL ERICK	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33860	JIRON-WIRACOCCHA N° 233 PAUCARBAMBA
64	2017	2012110812	MORALES	LOPEZ	SHARON MALU	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34800	JIRON-AUGUSTO FIGUEROA 230
65	2017	2012120352	MORALES	BARREDO	ALVARO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33369	--
66	2017	2008110444	NIÑO	MEZA	JOFFRE ITHALO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32692	JIRON-- 156
67	2017	2013110788	NONATO	LEIVA	NELY MARIELA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34968	--
68	2017	2013110745	NOREÑA	GALVEZ	RENZO ENRIQUE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32386	--
69	2017	2012110491	PAJUELO	FERRER	YESENIA YANINA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33986	JR. LOS ALISOS S/N- CAYHUAYNA

70	2017	2012160011	PEREA	FLORES	LAUREN ANNEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34507	
71	2017	2012110747	PONCE	FRETEL	BETSY ANALI	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34933	CONCHAMARCA
72	2017	2008110113	PONCIANO	CECILIO	NOEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33036	AVENIDA-CIRCUNVALACION-S/N
73	2017	2010110595	PORTUGAL	MELGAREJO	JAVIER RICARDO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	30390	
74	2017	2009110708	PRUDENCIO	CAPCHA	JOEL JOSIMAR	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33212	ROSAVERO MZ.A LT.25 - YANAG
75	2017	2013110686	QUINTANA	NIETO	BRESSLY FRETY GABRIELADEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35128	--
76	2017	2005110148	QUIROZ	GARCIA	PILAR DHEISON	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32055	JIRON--587
77	2017	2012110706	RIVERA	AYALA	BRAYAN	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34685	JIRON-tupacyupanqui604
78	2017	2007120301	ROJAS	ESPINOZA	ANA CECILIA SOLEDAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32628	FONAVI I EDIF. A6 - DPTO. 202
79	2017	2013130018	ROJAS	MILLAN	SHARON	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35104	
80	2017	2013120118	SABINO	TORRES	YORDI	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34464	--
81	2017	2012110264	SALIS	FABIAN	JHON CLEVER ARMSTRONG	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34423	JIRON SALCANTAY O H-08 S- N
82	2017	2012110146	SANTIAGO	DE LA CRUZ	ROMER	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34970	JIRON-INCA ROCA-325
83	2017	2013120391	SANTOS	MAGARIÑO	ERICA LUDA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33942	--
84	2017	2012270003	SERAFIN	MARTIN	DAVID BRAYAN	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	31809	ALFONSO UGARTEPSJE. CUSCO-555- LAS MORAS
85	2017	2012110784	SILVESTRE	TUPACYUPANQUI	ORLANDO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33882	--
86	2017	2011270021	SIMON	SALAZAR	ROMEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32729	JIRON-MAJES F1-2 PPJJ. SAN LUIS SECT. 3-
87	2017	2012110779	SINCHE	VALDIVIA	NATTALY SUSAN	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34550	URBANIZACION-AGUILAR NALVARTE-MZA.LT.7
88	2017	2008110295	SOLIS	CABRERA	CRISS CARLY	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32679	FUNDO-COLPA ALTA PARCELA 7
89	2017	2012110272	SUAREZ	CASTAÑEDA	CORALY ROCIO	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33492	--
90	2017	2012110774	SUAREZ	SANCHEZ	ELENA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	21471	--
91	2017	2013110786	SUAREZ	MORENO	LADY LESLIE	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35371	
92	2017	2010120176	TINEO	TARRILLO	DENIS CRISTIAN	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33875	--
93	2017	2010120327	TRUJILLO	CALDERON	ABEL ANGEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	32595	--

94	2017	2008200249	TRUJILLO	ARRATEA	ROCIO DEL PILAR	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33539	
95	2017	2013110364	URBINO	BERAUN	NATALIA GISSEL	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	33896	--
96	2017	2012230005	VALVERDE	MACCHA	STEFANNY	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	34438	PROLONGACION San Martín, Psj. Virgen de Fátima 135
97	2017	2013110860	VASQUEZ	RUIZ	CHAVELI	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35120	PASAJE El soHa Esperanza 110
98	2017	2013110674	VENTURA	REYES	JANETH	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	HUANUCO	35204	PASAJE LOS ANGELES COMITE 8 MZ I LOTE 5



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO 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 TRECE.....días del mes de DICIEMBRE.....del año 2018, siendo a horas 4:00 p.m......, en mérito a la Resolución N° 0868-2018-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, "EL CAPITAL RELACIONAL COMO FACTOR DE TRABAJO DE LOS EGRESADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN-2017", presentada por las tesisistas, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Delsy Yusi RODRIGUEZ OLORTEGUI y Abigail Flor CRUZ ORTEGA**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, siendo Asesor de Tesis el profesor, **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, designado con Resolución N° 0602-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 20 AGO.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° 0831-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 13.NOV.2018:

Dr. Reiter LOZANO DÁVILA	Presidente
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA	Secretario
Mg. Juan Carlos ROJAS MATOS	Vocal
Mg. Rocío Verónica RASMUZZEN SANTAMARÍA	Accesitaria

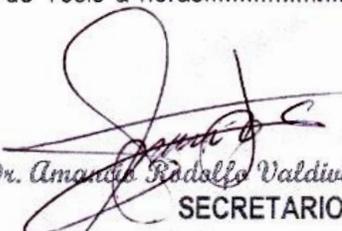
Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTAS	1º Miembro	2º Miembro	3º Miembro	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
Delsy Yusi RODRIGUEZ OLORTEGUI	17	17	17	17	DIECISIETE
Abigail Flor CRUZ ORTEGA	17	17	17	17	DIECISIETE

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 5:30 p.m......, en fe de lo cual firmamos.


Dr. Reiter Lozano Dávila
PRESIDENTE


Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría
SECRETARIO


Mg. Juan Carlos Rojas Matos
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		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: Rodriguez Olortegui Delsy Yusi
 DNI: 47992286 Correo electrónico: delsy-rodriiguez-12@outlook.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 940417057 Oficina _____

Apellidos y Nombres: Cruz Ortega Abigail Flor
 DNI: 70507225 Correo electrónico: abigailco32@gmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 998048849 Oficina _____

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>Ciencias Administrativas y Turismo</u>
E. P.:	<u>Ciencias Administrativas</u>

Título Profesional obtenido:

Licenciada en Administración

Título de la tesis:

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



«EL CAPITAL RELACIONAL COMO FACTOR DE TRABAJO
DE LOS EGRESADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN»

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es): 2017»

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: