

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**“CAPITAL INTELECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRESTADORA DE  
SERVICIOS DE LA PROVINCIA TACNA, AL AÑO 2021”**

**TESIS**

**Presentado por:**

**Bach. Mayra Vanessa Alcazar Maras**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**Contador Público**

**TACNA – PERÚ**

**2024**

# INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD



Identificación de reporte de similitud: oid:23228:386357241

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS - ALCAZAR MARAS.pdf**

RECuento de palabras

**19152 Words**

RECuento de caracteres

**102617 Characters**

RECuento de páginas

**130 Pages**

Tamaño del archivo

**4.4MB**

Fecha de entrega

**Sep 28, 2024 1:46 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Sep 28, 2024 1:48 PM GMT-5**

## ● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**“CAPITAL INTELECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRESTADORA DE  
SERVICIOS DE LA PROVINCIA TACNA, AL AÑO 2021”**

**TESIS**

**Presentado por:**

**Bach. Mayra Vanessa Alcazar Maras**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**Contador Público**

**TACNA – PERÚ**

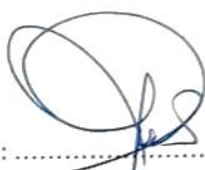
**2024**

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

**“CAPITAL INTELECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA  
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE LA PROVINCIA TACNA, AL AÑO 2021”**

Tesis sustentada y aprobada el 23 de noviembre del 2024; estando el jurado calificador  
integrado por:



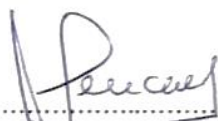
PRESIDENTE: .....

Mg. EDDY DAVID ROSAS RUEDA



SECRETARIO: .....

Dra. HERMENIA SARMIENTO CHAMBI



MIEMBRO: .....

Dr. RICARDO LEÓNIDAS MENDOZA SALAS



ASESOR: .....

Mg. JULIO CESAR TICONA CHIPANA

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a mi querida mamita, una mujer fuerte y optimista que siempre me alentó a continuar mis estudios. Su carisma y fortaleza me han inspirado a seguir adelante, incluso frente a las dificultades del camino.

Dedico este trabajo a mis profesores de Contabilidad y Finanzas, quienes, con su dedicación y enseñanza, me han brindado los conocimientos esenciales para desarrollarme en este campo.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi mamá por guiarme con sus valiosos consejos y por motivarme a seguir adelante en mi carrera.

Agradezco a mi papá por inculcarme la importancia de la puntualidad y la disciplina, valores fundamentales que me guían en mi vida.

Agradezco a mis profesores y asesores de tesis por brindarme su apoyo y guía, lo que me ha permitido alcanzar el título profesional.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 Descripción del problema.....	4
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Hipótesis de la investigación.....	7
1.4.1 Hipótesis general.....	7
1.4.2 Hipótesis específicas.....	7
1.5 Justificación de la investigación.....	7
1.6 Limitación.....	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes de la investigación.....	10
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	10
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	13
2.1.3 Antecedentes locales.....	17
2.2 Bases teóricas.....	19
2.2.1 Capital intelectual.....	19

2.2.2 Rentabilidad.....	25
2.3 Definición de términos básicos.....	31
CAPÍTULO III .....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	35
3.1.1 Tipo de investigación.....	35
3.1.2 Nivel de investigación.....	35
3.2 Operacionalización de las variables .....	36
3.3 Población y muestra de la investigación.....	37
3.3.1 Población.....	37
3.3.2 Muestra .....	38
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
1.4.1. Técnicas .....	38
1.4.2. Instrumentos.....	39
3.5 Tratamiento estadístico de datos.....	40
3.6. Procedimiento.....	40
CAPÍTULO IV .....	41
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
4.1 Resultados.....	41
4.2 Resultados adicionales.....	51
4.2.1 Interpretación y cálculos de ratios de rentabilidad .....	51
4.2.2 Análisis vertical y horizontal .....	55
4.3. Comprobación de la hipótesis.....	61
CAPÍTULO V.....	64
DISCUSIÓN .....	64
4.1 Discusión de resultados .....	64
CAPÍTULO VI .....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
6.1 Conclusiones.....	68
6.2 Recomendaciones .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72



ANEXOS .....	82
ANEXO 01: Matriz de consistencia .....	83
ANEXO 02: Operacionalización de variables.....	84
ANEXO 03: Instrumento de recolección de datos por cuestionario .....	85
ANEXO 04: Instrumento de recolección de datos .....	89
ANEXO 05: Recolección de datos con el programa IBM SPSS Statistics. ....	91
ANEXO 06: Solicitud a la entidad para efectuar el trabajo de investigación. ....	103
ANEXO 07: Aprobación de la aplicación de instrumentos.....	104
ANEXO 08: Permiso para realizar la investigación.....	107
ANEXO 09: Declaración jurada de autorización .....	108
ANEXO 10: Declaración jurada de auditoria.....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Resultado total de la encuesta de capital intelectual y la rentabilidad. ....	41
<b>Tabla 2:</b> Representación del grupo operativo de trabajo.....	43
<b>Tabla 3:</b> Capital estructural .....	44
<b>Tabla 4:</b> Capital Relacional .....	45
<b>Tabla 5:</b> Gestión del capital de trabajo.....	46
<b>Tabla 6:</b> Valor añadido .....	47
<b>Tabla 7:</b> Rentabilidad de activos netos.....	48
<b>Tabla 8:</b> Rentabilidad sobre el patrimonio .....	49
<b>Tabla 9:</b> Rentabilidad sobre ventas.....	50
<b>Tabla 10:</b> Análisis vertical del estado de resultado realizado con porcentaje. ....	55
<b>Tabla 11:</b> Análisis horizontal del estado de resultado.....	56
<b>Tabla 12:</b> Análisis vertical del estado financiero: .....	57
<b>Tabla 13:</b> Análisis horizontal del estado financiero .....	59
<b>Tabla 14:</b> Correlaciones de las variables.....	62

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1:</b> Formula de población finita.....	37
<b>Figura 2:</b> Cálculo de tamaño de muestra.....	37
<b>Figura 3:</b> Ilustración de capital intelectual y la rentabilidad en porcentajes .....	41
<b>Figura 4:</b> Grupo operativo de trabajo .....	43
<b>Figura 5:</b> Capital estructural.....	44
<b>Figura 6:</b> Capital relacional.....	45
<b>Figura 7:</b> Gestión del capital de trabajo.....	46
<b>Figura 8:</b> Valor añadido.....	47
<b>Figura 9:</b> Rentabilidad de activos netos .....	48
<b>Figura 10:</b> Rentabilidad sobre el patrimonio.....	49
<b>Figura 11:</b> Rentabilidad sobre ventas .....	50
<b>Figura 12:</b> Coeficientes de correlación positiva y negativa .....	62

## RESUMEN

El estudio investiga la relación entre el capital intelectual y la rentabilidad de la empresa prestadora de servicios en Tacna durante el año 2021. La investigación es básica, de tipo relacional y de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y un método descriptivo. La población está compuesta por 348 trabajadores, de los cuales se extrajo una muestra de 183. Se utilizaron encuestas y análisis documental como técnicas de recolección de datos, empleando cuestionarios y fichas de análisis de contenido.

Los resultados demuestran que el capital intelectual tiene una incidencia significativa en la rentabilidad de la empresa analizada. El análisis de correlación reveló una asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones del capital intelectual (humano, estructural y relacional) y los indicadores de rentabilidad (ROE, ROA y ROS). Estos hallazgos destacan que los diferentes componentes del capital intelectual influyen positivamente en la rentabilidad de la empresa.

En conclusión, el capital intelectual se relaciona de manera positiva y significativa con la rentabilidad de la empresa prestadora de servicios en Tacna. Esto indica que una gestión adecuada del conocimiento, habilidades y competencias de los colaboradores es fundamental para mejorar el desempeño económico de la organización.

***Palabras clave: indicadores de rentabilidad, análisis de correlación, enfoque.***

## ABSTRACT

The study investigates the relationship between intellectual capital and the profitability of a service company in Tacna during the year 2021. The research is basic, relational, and non-experimental in design, with a quantitative approach and a descriptive method. The population consists of 348 workers, from which a sample of 183 was drawn. Surveys and document analysis were used as data collection techniques, employing questionnaires and content analysis forms.

The results demonstrate that intellectual capital has a significant impact on the profitability of the analyzed company. Correlation analysis revealed a statistically significant association between the dimensions of intellectual capital (human, structural, and relational) and profitability indicators (ROE, ROA, and ROS). These findings highlight that the various components of intellectual capital positively influence the company's profitability.

In conclusion, intellectual capital is positively and significantly related to the profitability of the service company in Tacna. This indicates that effective management of knowledge, skills, and competencies among employees is essential for enhancing the organization's economic performance.

***Keywords: profitability indicators, correlation analysis, approach.***

## INTRODUCCIÓN

El panorama empresarial moderno se define cada vez más por el predominio de los activos intangibles, como el capital intelectual, en la impulsión del desempeño organizacional y la competitividad. El capital intelectual, que abarca el capital humano, estructural y relacional, ha surgido como un determinante crucial de la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo de una empresa. Comprender la relación entre el capital intelectual y los resultados financieros se ha convertido en una prioridad clave tanto para académicos como para profesionales que buscan maximizar el valor de sus organizaciones.

Este estudio examina en profundidad la influencia del capital intelectual sobre la rentabilidad de una empresa de servicios que opera en Tacna, Perú. El sector de servicios desempeña un papel vital en la economía peruana, contribuyendo de manera significativa al producto interno bruto (PIB) y al empleo nacional. Sin embargo, la industria enfrenta desafíos continuos en términos de productividad, innovación y competitividad, lo que subraya la necesidad de comprender mejor los factores que impulsan su desempeño financiero. Explorar el vínculo entre el capital intelectual y los resultados empresariales en este contexto puede ofrecer valiosas ideas para guiar la toma de decisiones gerenciales e informar las intervenciones de política destinadas a fortalecer el sector de servicios peruano.

En la metodología de investigación se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando datos financieros y respuestas a encuestas para evaluar los tres componentes clave del capital intelectual: humano, estructural y relacional. La dimensión del capital humano evaluó las prácticas de la empresa en la valoración, el desarrollo y la retención del conocimiento y las habilidades de los empleados, que son fundamentales para impulsar la innovación y la productividad. El componente de capital estructural examinó la presencia de procesos, sistemas y herramientas eficaces para gestionar y aprovechar eficazmente el conocimiento organizacional, lo que permite a la empresa capitalizar sus activos intangibles. El aspecto del capital relacional investigó la fortaleza de las relaciones y colaboraciones de la empresa con

las partes interesadas clave, como clientes, proveedores y socios, lo que facilita el intercambio de conocimientos y la creación de valor compartido.

Al analizar la interacción entre estos elementos del capital intelectual e indicadores clave de rentabilidad, incluidos el rendimiento sobre el patrimonio (ROE), el rendimiento sobre los activos (ROA) y el rendimiento sobre las ventas (ROS), el estudio tiene como objetivo descubrir los impulsores críticos del desempeño financiero dentro de la empresa de servicios. Se espera que los hallazgos proporcionen ideas valiosas para los gerentes y formuladores de políticas que buscan mejorar la competitividad y la sostenibilidad del sector de servicios peruano a través de inversiones estratégicas en activos intangibles como el capital intelectual.

La tesis se estructura en seis capítulos que abordan diferentes aspectos en la investigación.

En el capítulo número uno, se destaca por el planteamiento de problema donde se incluye la descripción y formulación del mismo, así como el objetivo general, objetivos específicos, hipótesis general, hipótesis específicas, justificación de la investigación y por último limitación del estudio.

En el capítulo número dos, aborda los antecedentes de la investigación, que se presentan en tres niveles: internacionales, nacionales y locales. También, incluye las bases teóricas y la definición de términos básicos que sustentan el trabajo.

En el capítulo número tres se desarrolla, la metodología de la investigación donde se detalla, el tipo y nivel de la investigación, la operacionalización de variables, la población y muestra de investigación y, por último, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo número cuatro, está dedicado a la presentación de los resultados de la investigación y de la comprobación de la hipótesis.

En el capítulo número cinco se encuentra la discusión de resultados analizando su relación con las dimensiones de la investigación.

Finalmente, en el capítulo número seis se presenta las conclusiones y las recomendaciones derivadas del estudio, las referencias bibliográficas y por último anexos que complementan el trabajo.



## CAPÍTULO I

### EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

Según Aráoz (2017), el capital intelectual es altamente valorado por las corporaciones en todos los sectores. En el contexto de acelerado avance informacional y profesionalización, la preparación, formación de competencias y profesionalización son aspectos prioritarios en la gestión del talento humano. El capital intelectual se ha convertido en una cualidad deseada por los empleadores y un recurso clave para garantizar la rentabilidad a largo plazo de las corporaciones.

Drucker (2017) destaca la importancia de la capacitación en los modelos conceptuales de gestión empresarial y pública, donde la innovación a través de grupos de trabajo operativos es un pilar fundamental. La capacitación, la reducción de la rotación laboral y la profesionalización del personal son elementos clave para alinear las carreras profesionales con los objetivos de la organización.

Según Hosteltur (2017), las actividades recreativas durante las vacaciones tuvieron un aumento significativo en los beneficios económicos, especialmente en servicios por habitación y turísticos, con incrementos del 5% y 6%, respectivamente. Además, las zonas urbanas experimentaron un buen nivel de acceso al trabajo. A nivel agregado, se observó un crecimiento del 5.6% en el RevPAR y del 11.2% en operaciones.

Alania (2016) afirma que el capital intelectual es crucial en negocios de rápido cambio, señalando la importancia del talento y la dedicación del personal junto con la calidad de los equipos. Resalta que este capital requiere un liderazgo redefinido.

A nivel nacional, a pesar de un entorno poco favorable para la inversión privada, un estudio de la Escuela de Gestión y Economía muestra que las 1000 corporaciones con

mayores ingresos en el país obtuvieron una rentabilidad promedio del 14.9% en 2006. El sector de pensiones alcanzó un 44.5%, y se estima un 36.2% para el sector minero. El capital intelectual impulsa la productividad y competitividad organizacional, y según el Índice de Competitividad Global, Perú ha mejorado su posición desde 2016, reflejando la capacidad de sus organizaciones.

A nivel regional, el índice de competitividad regional (2021) y el ranking de indicadores de gestión (2021) revelan que las entidades públicas y de régimen público-privado tienen un nivel de respuesta medio y una baja confianza en el servicio y seguridad. Estos indicadores señalan la necesidad de mejorar el capital intelectual dentro de las organizaciones. En la Empresa Prestadora de Servicios de Tacna se han identificado problemas como la falta de valoración adecuada del capital intelectual, alta rotación del personal, ausencia de incentivos para la progresión profesional y falta de conocimientos sobre rentabilidad. Además, no se ha implementado un plan de intervención para fomentar el capital intelectual.

Si la empresa persiste en no valorar adecuadamente el capital intelectual, enfrentará dificultades para alcanzar sus metas y actividades. Por lo tanto, este trabajo de investigación contribuirá a mejorar los beneficios económicos de la empresa mediante el capital intelectual, obteniendo resultados favorables en actividades, indicadores de impacto y en beneficio de los usuarios a quienes brinda servicios.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la incidencia del capital intelectual en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Cómo incide el grupo operativo de trabajo en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?
2. ¿Cómo incide el capital estructural en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?
3. ¿Cómo incide el capital relacional en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?
4. ¿Cómo incide la gestión del capital de trabajo en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?
5. ¿Cómo incide el valor añadido intelectual en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo el capital intelectual incide en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Determinar cómo el grupo operativo de trabajo en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de provincia Tacna, al año 2021.
2. Determinar cómo el capital estructural en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.
3. Determinar cómo el capital relacional en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.
4. Determinar cómo la gestión del capital de trabajo en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.

5. Determinar cómo el valor añadido intelectual en la Rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.

#### **1.4 Hipótesis de la investigación**

##### **1.4.1 Hipótesis general**

El capital intelectual incide en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia de Tacna, al año 2021.

##### **1.4.2 Hipótesis específicas**

1. El grupo operativo de trabajo incide significativamente en la rentabilidad económica de la Empresa Prestadora de Servicios de provincia Tacna, al año 2021.
2. El capital estructural incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.
3. El capital relacional incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.
4. La gestión del capital de trabajo incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.
5. El valor añadido intelectual incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.

#### **1.5 Justificación de la investigación**

Esta investigación se justifica teóricamente porque parte de los modelos conceptuales modernos de administración de los grupos de trabajo, el cual se enfoca sobre los activos de tipo intangible de la empresa como los recursos con mayor potencialidad para la mejora del éxito económico, acometividad y posicionamiento dentro del mercado. De esta manera, el capital intelectual se conceptualiza como un conjunto de destrezas, saberes técnicos y habilidades profesionales que ostentan los colaboradores para la cumplimentación de las

metas organizacionales. Así, buscamos realizar una contribución teórica y doctrinaria sobre el capital intelectual y la rentabilidad dentro de una entidad pública de derecho privado.

El objetivo es intervenir en el desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos de los colaboradores vinculados al área de trabajo, con el propósito de implementar un plan que incremente la curva de aprendizaje e impacte positivamente en los beneficios económicos de la empresa. Asimismo, se busca abordar la ausencia de técnicas orientadas a la mejora continua del capital intelectual dentro de la organización, fomentando una línea de carrera favorable para los colaboradores, reduciendo la rotación del personal y fortaleciendo la motivación laboral.

El objetivo es aumentar la eficacia de respuesta de la EPS Tacna, que atiende a una demanda neta de aproximadamente 180,000 usuarios, brindando asistencia técnica y orientación ante diversos eventos relacionados con el suministro de agua y la sanitización. De este modo, se promueve el bien común y el beneficio de toda la comunidad local, mejorando significativamente los factores de calidad de vida asociados al desempeño y la confianza hacia la organización (EPS, 2022).

Metodológicamente, el estudio se fundamenta en el uso de instrumentos diseñados por el investigador y validados mediante juicio de expertos. Además, adopta un diseño de investigación coherente con los objetivos analíticos planteados y con las características del fenómeno estudiado. Asimismo, tiene como finalidad servir de antecedente para futuros estudios, proporcionando una base que permita a otros investigadores profundizar en el análisis de las variables estudiadas mediante diseños más complejos y una selección muestral más rigurosa.

El valor teórico de la propuesta de investigación se justifica en la posibilidad de analizar el capital intelectual y su impacto en los niveles o índices de rentabilidad económica de la Empresa Prestadora de Servicios. La utilidad social del estudio radica en los conocimientos y datos aportados sobre esta herramienta esencial, cuyo impacto promoverá los beneficios

asociados al capital intelectual en empresas, independientemente de su tamaño. Esto representa un avance significativo hacia la formalización y el crecimiento de las corporaciones en el sector empresarial emergente.

### **1.6 Limitación**

Los alcances de la investigación y las limitaciones de este trabajo de tesis fueron claramente definidos. En esta tesis, se utilizó el análisis documental, determinado por la disponibilidad de datos provenientes de una fuente web, específicamente de la Entidad Prestadora de Servicios de Tacna, que contaba con un plan maestro optimizado para el período de 2020 a 2029. Se investigaron los años 2020 y 2021 debido a que eran datos más antiguos, ya que existía un estado financiero anual disponible. No se tomaron en cuenta los años 2022 a 2029 porque ya había una planificación con datos proyectados para el futuro.

Asimismo, se extrajeron datos publicados por Percy et al. (2020), que incluían los estados financieros de 2018 a 2019 de la misma empresa mencionada, los cuales estaban disponibles en el Ministerio de Economía y Finanzas. Este documento era más completo, y se utilizó únicamente el año 2019 como referencia. Se consideraron los períodos de 2019 a 2021, dado que no se registraron cambios en el diseño del instrumento de medición, lo que permitió realizar una comparación efectiva entre ambos períodos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Flores (2024) en la tesis titulada “*Valor del añadido intelectual y su relación con el rendimiento financiero de la empresa COVIPAL.*”, para obtener el grado de titulación de Contabilidad y Auditoría por la Universidad Nacional de Chimborazo, de Ecuador. El propósito es analizar la relación entre el capital intelectual y el rendimiento financiero de la empresa COVIPAL en el año 2022. Para ello, se utilizó información de los estados financieros proporcionada tanto por la empresa como por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Se aplicó el coeficiente de valor añadido intelectual (VAICTM) y sus componentes, además de indicadores de rentabilidad como el ROA y el ROE. La metodología que se aplicó en este trabajo fue a una población de 123 trabajadores del cual se extrajo una muestra de 93 individuos. En el cual se realizó cuestionario y para validar la hipótesis, se usó el Coeficiente de Pearson, obteniéndose resultados que indican una correlación positiva moderada entre el VAICTM y los indicadores ROE y ROA, con valores de 0,568 y 0,525, respectivamente. Asimismo, el VAICTM mostró una relación positiva significativa con las variables HCE y CEE, mientras que el SCE presentó una fuerte correlación positiva. Estos resultados sugieren que el VAICTM influye positivamente en la rentabilidad de COVIPAL, indicando que la empresa aprovecha eficazmente sus recursos para fortalecer el capital intelectual, lo que contribuye al aumento del valor y la optimización de sus operaciones y procesos. Como resultado el coeficiente VAICTM, que se situó en 2,06, se evidenció que COVIPAL no destina recursos suficientes a la adquisición de tecnología innovadora ni a la dotación de herramientas para facilitar el trabajo de sus colaboradores. Tampoco se realizan capacitaciones ni evaluaciones regulares del personal, y no se han establecido colaboraciones con otras empresas o instituciones privadas, pues la empresa se enfoca en el sector público

mediante ofertas en SERCOP. A través del VAICTM, que emplea cálculos específicos para evaluar los componentes del capital intelectual a partir de los registros contables, se concluye que el capital intelectual tiene una influencia positiva y moderada en la rentabilidad financiera de COVIPAL en el período 2022. Esta conclusión respalda la hipótesis planteada, con una correlación moderada tanto en rentabilidad económica como financiera, reflejada en valores de 0,567 y 0,515, respectivamente, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson. La conclusión es que, cuando uso del coeficiente de valor añadido intelectual (VAICTM) mostró que el capital intelectual impacta la rentabilidad de COVIPAL durante el año 2022. Los resultados sugieren una baja inversión en capital intelectual, limitando así el crecimiento de la empresa. Además, se identificó una gestión deficiente tanto del talento humano como de los recursos disponibles, lo que afecta el rendimiento de la organización.

**García (2018)** en la tesis titulada "*Grupo operativo de trabajo y su aportación al resultado de la empresa: diagnóstico del sector industrial.*", para obtener el grado de doctorado en Contaduría Pública y Finanzas por la Universidad de Valladolid, de España. El objetivo principal de esta tesis es obtener un modelo que demuestre la relación entre las inversiones en conocimientos, capacidades y habilidades, como componentes del capital humano, y los resultados obtenidos como consecuencia de dichas inversiones. La Metodología la tesis tiene como propósito de este estudio, usar la ratio retorno de inversión que se expresa como un ratio de coste y beneficio. Que mide el valor de mercado de una empresa. También adquiere el conocimiento, que el capital intelectual es la diferencia entre valor de libro y el valor en mercado. De otra forma expresada esta mismo formula seria: valor de mercado es igual al valor tangible más el valor del capital intelectual realizado. El Resultado fue que obtuvieron que a mayores conocimientos que tienen los trabajadores redundan en que obtengan más productividad, por lo tanto, mejores resultados a la entidad. El coeficiente del conocimiento arrojo que el gasto en formación de personal no asegura beneficios de la entidad. Y que al contrario que a mayor habilidad implica mayor beneficio a la entidad. Y concluye en, que el valor de mercado de una empresa y su valor contable varía considerablemente, el precio de una empresa en la Bolsa de Valores Mundial a menudo



supera el valor de su libro, es poco probable que el activo intangible lo reemplace rápidamente. Son vistos como una parte difícil de la Contaduría Pública por las dificultades que presentan en su interpretación y medición. Como resultado, los activos de tipo intangible se vuelven más complejos en la medición de los ingresos.

**Hernando (2019)** en la tesis doctoral, titulado *“Un modelo conceptual de llevar a cabo la administración de una empresa familiar en España: modelo centrado en la administración de los activos de tipo intangible”*, para obtener el grado académico de doctor en Contaduría Pública y Finanzas por la Universidad de Alcalá, de España. El principal objetivo es el desarrollo de un modelo formalizado de Control de Gestión que sea aplicable a las pequeñas empresas familiares. Este trabajo busca proporcionar a estas empresas un procedimiento de gestión que les permita evaluar su situación actual y establecer una dirección futura. Tiene un enfoque especial en los activos intangibles, particularmente el capital intelectual, como soporte esencial para el éxito y la supervivencia de estas empresas. La investigación también destaca la importancia de la Cultura Empresarial y los Valores familiares como bases sobre las cuales se debe construir el modelo propuesto. La metodología de la tesis, se trata de enfocar la información que proviene del capital intelectual clasificando como activos intangibles. Para lograr hacer la medición de los activos intangibles a través de encuestas y entrevistas. Con la información entregada le permita la recolección de datos y hacer comparaciones entre 3 empresas. El resultado, se compara a las tres empresas para determinar; la cultura empresarial, activos intangibles y control de gestión, lo cual la empresa I y III arrojan buenos resultados, a comparación de la segunda empresa, que no arroja una puntuación superior o igual al 50% de lo esperado. Lo cual, identifica que no va a obtener competitividad empresarial deseada. Y se concluye que, entre los principales factores tomados en cuenta tenemos la cultura empresarial, condiciones de estabilidad y continuidad de los valores familiares frente al entorno empresarial. Las conclusiones resaltan que, aunque todas las empresas reconocen la importancia del capital humano, medición formal de este elemento podría fortalecer la organización y prevenir conflictos familiares. Lo cual analiza la importancia de optimizar recursos y controlar costes en pequeñas empresas, especialmente

en tiempos de crisis económica. Se propuso que un modelo de control de gestión formalizado, con la valorización de capital intelectual, mejoraría la eficiencia y la rentabilidad.

**Jerez (2018)** en la tesis doctoral, titulada *“El capital relacional y la innovación tecnológica: para el análisis del capital estructural y capital humano. Estudio de caso en el sector manufacturero de Colombia”* el cual fue realizada para obtener el grado de doctorado de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad Autónoma de Madrid, España. Siendo el objetivo principal de la investigación es demostrar la incidencia positiva del capital relacional sobre la innovación tecnológica en el sector manufacturero colombiano. Específicamente, se busca demostrar que la identificación y satisfacción de las necesidades del entorno propiciadas por los stakeholders o grupos de interés, fomentan el impulso de las innovaciones tecnológicas en este sector. La metodología de Este trabajo emplea pruebas estadísticas, que se va a utilizar para estimar cuantitativamente, la relación entre las dos variables observadas. Las cuales son, el análisis de estadística descriptiva, prueba de dispersión y análisis de la correlación, con el uso software IBM SPSS Base 22.0. El resultado que se obtiene como resultado, el de potenciar las innovaciones tecnológicas, a través de entender las necesidades que existe entorno del capital organizacional de trabajo y se tendrá mayor éxito la entidad mientras comprenda y obtenga más información sobre su rama de negocio. Y Concluye en un sistema financiero basado en el poder interno de innovación tecnológica y el capital relacional de Colombia. Los recursos humanos influyen de manera positiva ante la innovación tecnológica. Las capacidades que constituyen el capital intelectual se consideran un elemento esencial de la diversidad dentro de la organización ya que incluye una serie de factores que tienen un efecto profundo en el funcionamiento de la actividad de la empresa, porque es el punto de partida de la competencia. Un informe personalizado de la empresa, se presenta como un recurso que facilita información, más precisa de las decisiones financieras para los beneficios devenidos de la actividad.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Castillo (2018)** en la tesis, titulado *“Capital intelectual y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de EMAPA San Martín S.A., 2016”* y optar por el título en

Administración por la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de la tesis, es identificar cómo el capital intelectual influye en el desempeño laboral de los empleados. Esto implica analizar la relación entre los conocimientos, habilidades y capacidades de los trabajadores y la efectividad con la que realizan sus tareas y contribuyen al éxito de la empresa. El estudio busca determinar si una gestión adecuada del capital intelectual puede mejorar el rendimiento y motivación del personal, y a su vez, aumentar la competitividad y eficiencia de la empresa. La metodología es del tipo descriptivo correlacional, y la población de estudio es 205 de trabajadores, lo cual con la muestra se determina a 83 para la realización de la investigación. A través de la encuesta con escala de Likert y obtener datos para la realización de tabla de frecuencia y gráficos estadísticos. El resultado es que la variable capital cuenta con 92. %, los empleados se ubican en el nivel medio, lo que indica claramente que de tener las capacidades y conocimientos en sus áreas de trabajo obtendrían más eficiencia para establecer mejoras dentro de la entidad. No se ha realizado alguna evaluación anual a los trabajadores, existe el desconocimiento en ese aspecto y no existe algún indicador sobre sus mejoras. Y concluye que, se muestran que tanto la inteligencia como el desempeño son promedio, lo que demuestra que no es correcto y que la corporación debe apostar por la capacitación como una vía para que la situación de la empresa mejore, debe utilizar nuevas ideas. Además de esto, debes saber posicionar a 59 empleados de acuerdo a sus habilidades; Para hacer esto, primero debe evaluar la historia del trabajo y crear que las áreas trabajen de manera organizada para la obtención del certificado ISO 9001. Se observa que, en el campo del grupo operativo de trabajo, existe un equilibrio entre cualificación estable y positiva, lo cual es favorable para el balance corporativo de la empresa, la empresa debe enfatizar la capacidad humana, ya que esta es un activo inactivo que brinda beneficios a la empresa en el futuro, pero debe ser cuidado, nutrido para que dé buenos frutos.

**Hualpa (2018)** en la tesis titulada "*Capital intelectual en el contexto de la enseñanza superior. Universidad San Pedro, Lima-2017*", para obtener el grado académico de Maestro en Educación por la Universidad San Pedro. Siendo el objetivo de la investigación se centra en evaluar cómo el capital intelectual en su conjunto contribuye al fortalecimiento de la

enseñanza superior en la universidad, mejorando la capacidad de los docentes para impartir una educación de alta calidad y generando un impacto positivo en el entorno académico. La intención es mostrar que un manejo eficaz y estratégico del capital intelectual puede convertirse en un motor de mejora continua y en un diferenciador competitivo para la institución en el ámbito de la educación superior. La metodología es, esta investigación se caracteriza por ser del tipo descriptiva y se tubo de población 20 docentes de la universidad y su técnica será la encuesta de acuerdo con las variables del autor. Su finalidad es medir las variables y usara la fórmula de confiabilidad de Crombach y usa el programa estadístico SPSS. El resultado es finalmente, se ha comprobado la presencia de un valor de significancia por debajo del estándar de 0.05 y una distribución muestral  $n = 20$ ; por ello se verifica que el capital intelectual está estrechamente asociado con el 70% (14) y el 30% (6) de excelencia en la educación superior para los docentes de educación superior de la Universidad San Pedro Filial Lima. Se ha probado, a un valor estándar de superior al 0.05, y una distribución muestral de  $n=20$ , que el grupo operativo de trabajo no está directamente relacionado con el 90% (18) y 10% (2) ventajas de la educación superior para los docentes de educación superior de la Universidad San Pedro Filial Lima agosto 2017. Y Concluye en que se tiene buenos resultados lo cual, la Dirección General de la USP Lima, podría capacitar al capital intelectual, con la finalidad de facilitar estudios doctorales, estudios posdoctorales e investigación científica. Para lograr más reconocimiento de la universidad.

**Meléndez (2021)** en la tesis, titulado *“La gestión del capital de trabajo y su influencia en la liquidez de las empresas del grupo Inkaterra Perú, período 2016-2019”* por la Universidad Alas Peruanas. El objetivo de los hallazgos de este estudio permitirá comprender mejor la relación entre la gestión del capital de trabajo y la liquidez del Grupo Inkaterra Perú que se dedica al sector hotelero, cuya sede se encuentra en Miraflores, Lima. La información obtenida también servirá como herramienta para la toma de decisiones estratégicas, facilitando el diseño de estrategias para optimizar la liquidez del grupo.

La metodología esta investigación es, de carácter aplicado, fue de nivel correlacional descriptivo, con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Se utilizó el método hipotético-deductivo para llevar a cabo la investigación. El análisis se basó en el estudio de datos mediante tablas, cuadros comparativos, estados financieros, ratios financieras y el Coeficiente de correlación de Pearson. La población del estudio incluyó a tres empresas pertenecientes al grupo Inkaterra Perú S.A.C., y la muestra fue seleccionada de manera no probabilística. Para recopilar la información, se utilizó la técnica de análisis documental, a través de la cual se revisó y analizó la información recogida. La validez de esta información fue confirmada por la opinión de expertos, y su confiabilidad se evaluó utilizando el estadístico de Pearson. Los resultados de la prueba de hipótesis arrojaron un coeficiente de correlación de Pearson de 0.952, con una significancia de  $p = 0.048$ , que es menor a 0.05. Estos resultados permiten concluir que una gestión eficiente del capital de trabajo tiene una influencia positiva en la liquidez del Grupo Inkaterra Perú en el período 2016-2019. La conclusión del trabajo es, la gestión eficiente del capital de trabajo tiene un efecto positivo en la liquidez del Grupo Inkaterra Perú en el período 2016-2019, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.952 y una significancia de  $p = 0.048$ , inferior a 0.05, lo cual respalda esta relación según los datos. Asimismo, una gestión efectiva del efectivo también influye favorablemente en la liquidez de la empresa durante el mismo período, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.979 y una significancia  $p = 0.021$ , menor a 0.05. Finalmente, la adecuada gestión de las cuentas por cobrar impacta positivamente la liquidez del Grupo Inkaterra Perú en el período 2016-2019, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.988 y una significancia de  $p = 0.012$ , que también es menor a 0.05, según la evidencia obtenida.

**Zambrano (2019)** en la tesis titulada “*Gestión del saber profundo y su incidencia en el capital intelectual de las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador, desde el año 2013 - 2016*”, para el grado de Doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo general de la investigación es analizar cómo la

gestión del conocimiento impacta en el capital intelectual de las universidades en Ecuador. Se busca entender de qué manera la planificación, organización, dirección y control del conocimiento contribuyen al desarrollo de activos intangibles como las habilidades del personal, los procesos internos y las relaciones externas de las instituciones educativas. La metodología de la investigación es del tipo básico y su diseño es no-experimental. Se tomó a la población de estudio a 4 universidades ecuatorianas: como la Universidad Técnica de Manabí, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí y la Universidad Nacional Estatal del Sur de Manabí. Y toda información estará registrado en el programa estadístico llamado SPSS. El resultado son los hallazgos de este estudio demostraron que la organización influye directamente en la gestión del saber profundo del capital de tipo intelectual de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador, cuyos resultados arrojaron resultados estudiantiles  $t = 162.256$ , y  $p - \text{valor} = 0,000 < 0,05$ . El control en la gestión del saber profundo no afecta significativamente los costos de propiedad intelectual en el trabajo de las Escuelas de Educación Superior en el Ecuador, ya que los datos aportados indican un error de estudiante  $t$  de  $-0.258$ ; y  $p - \text{valor} = 0.813 > 0.05$ . Y Concluye en la administración del saber profundo tiene un efecto directo positivo en la economía financiera, como lo demuestra un test psicológico que otorgó una calificación  $T$  de Student de  $18.342$ ; y Valor por Precio  $p = 0,000$ , inferior a  $0,05$  del límite de error permisible, lo que asegura que la planificación, organización, orientación y control afectan directamente a las Instituciones de Educación Superior (p.45).

### **2.1.3 Antecedentes locales**

**Apaza (2019)** en la tesis, se titula “*Capital intelectual y desempeño laboral de la corte superior de justicia de Tacna en el 2017*” el grado de Maestro en Ciencias por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Siendo el objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia. Esto implica analizar cómo la implementación de estrategias de gestión basadas en competencias influye en la efectividad y rendimiento del personal de la institución, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalecer la capacidad

operativa del Poder Judicial. La metodología se aplicó la técnica del método de la encuesta; que fue aplicada al personal de la Corte Superior. Finalmente, de acuerdo con los hallazgos de la tabla, muestra la correlación del producto Rho de Spearman. Y como resultado las dos variables tienen valores de P hasta 0,05: población y fuerza laboral. Esto significa que existe una fuerte y significativa correlación entre las variables de habilidades y el desempeño laboral. En otras palabras, hay un 84,50% de posibilidades de que el capital sea intelectual; teniendo una relación directa con el desempeño de los empleados. Finalmente concluye que existe correlación entre el número de personas y la naturaleza de la fuerza de trabajo, hay un 71,30%, teniendo una relación directa con el rendimiento. Existe una correlación entre los índices de capital y rendimiento es de 75%. Existe una relación fuerte y significativa entre los índices económicos y el desempeño de los empleados es de un 78,2% de probabilidad de que la relación capital; tienen una relación directa con el desempeño de los empleados.

**Arana (2018)** en la tesis doctoral, titulado *“El capital intelectual en la gestión de la universidad privada de Tacna ,2014”*, el cual fue desarrollado a fin de obtener el grado académico de Doctora en ciencias Contables y Financieras por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Siendo el objetivo general propuesto busca comprender de manera integral cómo el capital intelectual, compuesto por sus principales elementos como el capital humano, estructural y relacional, incide en la gestión institucional de la Universidad Privada de Tacna durante el año 2014. Esto implica evaluar el grado de influencia que tienen las competencias, conocimientos y habilidades de los empleados, el capital humano, las estructuras y procesos internos, el capital estructural, así como las relaciones externas y alianzas estratégicas, el capital relacional, sobre la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la universidad. Este análisis permite identificar fortalezas y áreas de mejora para optimizar la toma de decisiones y el rendimiento organizacional en el contexto de una institución educativa. La metodología que se aplicó la técnica del método de la encuesta y entrevista; que fue aplicada a los docentes de la Universidad Privada de Tacna. De acuerdo con los hallazgos de la tabla, la muestra es aplicada al programa estadístico SPSS usando la fórmula de Rho de Spearman. El resultado se determina que el 0,5% de los encuestados

indicó que su capacidad intelectual es baja. El 59% indicó que la inteligencia es estable. El 40,5% indicó que la capacidad intelectual es alta. Parece que el 0,5% dice que hay poca gente en la UPT. El 36% indica que hay población permanente. El 63,5% indica que el grupo operativo de trabajo que aporta la UPT es alto. Parece que el 5,5% muestra que el capital de trabajo proporcionado por UPT es bajo. El 64,5% dijo que el dinero proporcionado por la UPT es sostenible. El 30,0% indicó que los costos estructurales son altos. Parece que el 2% indica que los costos conjuntos son bajos. El 49,5% indicó que los costos de comunicación son estables. El 48,5% indicó que los costos sociales son altos. Y se concluye en que, los trabajadores según los indicadores de grupo operativo de trabajo, capital social, capital relacional demuestran que el capital intelectual es sostenible; Es importante mostrar que los empleados se destacan por sus habilidades y entusiasmo por el trabajo. Y los directivos manifiestan que se preocupan por brindar los recursos suficientes para mejorar su trabajo. Lo que nos permite decir que en el personal de la Universidad Privada afirman que la colaboración de los usuarios, proveedores y asociaciones permanentes, que dirigen la universidad, demuestra la preocupación de mantener vínculos favorables.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Capital intelectual**

De acuerdo con García et al. (2006), un activo debe cumplir con tres condiciones clave para ser considerado como capital intelectual. Primero, debe ser identificable con facilidad. Segundo, debe estar bajo el control directo de la empresa. Y tercero, debe ser capaz de generar beneficios económicos futuros. Estos beneficios pueden incluir el costo de adquisición de bienes o servicios, así como ahorros en costos y otros rendimientos que resulten del uso de dichos activos por la empresa (p. 286).

Sánchez, et al (2007) “El Capital Intelectual es un tópico cuyo interés ha crecido rápidamente en los últimos años, especialmente porque sus beneficios se derivan fundamentalmente de las actividades innovadoras y creativas, así como de otras actividades basadas en el saber profundo” (p. 9).



Bueno et al (2008) afirman que el concepto de Capital Intelectual fue empleado primigeniamente en el siglo XIX por el economista alemán F. List, quien lo conceptualizó como “aquel que se refiere a los países, o a un grupo humano, debido a la acumulación. de descubrimientos, inventos, esfuerzos, etc., de generaciones anteriores" (p. 46).

Salmador et al (2008) podemos afirmar que El Capital Intelectual se refiere al valor de los activos de tipo intangible que crea una empresa (p. 44). Destacando que, con la llegada de la sociedad de la información y su evolución, el saber profundo ha colocado a los intangibles basados en el saber profundo en uno de los principales factores para la creación de una ventaja de corte competitividad y sostenible en el tiempo, por parte de la corporación, y la generación de valor y el desempeño futuro de las organizaciones, por lo tanto, no es necesario decir que las corporaciones en sus inicios no les daban el valor justo, ya que la propiedad intangible, “era vista como un capital oculto o invisible, ya que la Contaduría Pública, con sus principios y prácticas jurídico-económicas, no era considerada ni reflejada en las cuentas anuales” ( p. 45).

Por su parte, Rubio (2018) caracteriza el capital intelectual como la combinación de creencias, habilidades, conocimientos, destrezas, ideas y competencias que poseen los empleados dentro de la empresa. Además, incluye los aspectos relacionados con el capital estructural, como los métodos, sistemas, actividades y bases de datos que conforman la estructura organizativa y gestionan las operaciones de la corporación (p. 45).

Sánchez et al (2007) señala que el capital intelectual, como concepto, no tiene una definición ni un significado unívoco sino hasta entrados a la década de los noventa, momento en que se busca conseguir una conceptualización completa, integral y conglobante de las habilidades relacionadas con el capital de tipo intelectual (p. 12).

Lev (1999) en cuanto al uso de términos como capital de tipo intelectual, activos de tipo intangible y conocimiento, muestra que “estos tres términos han sido utilizados extensamente en la literatura especializada, aunque el término Contaduría Pública se utiliza principalmente

para activos de tipo intangible, en economía financiera”. del saber profundo y de la empresa que tiene capital intelectual” (p. 12).

Rubio (2018) señala que las dimensiones del capital de tipo intelectual son: a) Grupo operativo de trabajo (que incluye las estrategias, habilidades y experiencias de los colaboradores de la empresa), b) Capital Estructural (que incluye las acciones, políticas, procedimientos y bases de datos de la empresa), y c) Capital Relacional (que incluye la relación de la empresa con clientes, proveedores y amigos) (p. 12).

Bueno et al (2008) proponen la siguiente definición de capital intelectual: Desarrollo acumulativo de conocimiento que genera valor o conocimiento económico de la organización, compuesto por activos de tipo intangible o riqueza y la capacidad de tomar conocimiento, que será utilizado, de acuerdo con un método específico, ya sea físico o tangible. capital, es susceptible de producir servicios y bienes y crear ventajas favorables o habilidades que necesita la empresa dentro del ámbito del mercado (p. 53).

García et al (2006) el análisis de los activos de tipo intangible debe centrarse no solo en los activos sino también en los pasivos. Si en la cuenta financiera, el capital es igual a los activos sin deuda, al introducir los activos de tipo intangible, también se debe considerar la existencia de otra igualdad: los activos de tipo intangible igual a los activos de tipo intangible menos los pasivos intangibles (p. 288).

#### *2.2.2.1 Importancia del capital de tipo intelectual*

Rubio (2018) señala que los activos de tipo intangible basados en el saber profundo, que no son baratos, irremplazables, irrepetibles e inmutables, son la fuente de competitividad de las corporaciones, en la medida en que muchos autores afirman que estos activos de tipo intangible son los determinantes de la fortaleza de los activos. producido por la misma empresa, de hecho, se dice que el 80% de los productos de la empresa son invisibles (p. 12).

Por tanto, la gestión del saber profundo se hace como una de las más importantes en la empresa, y requiere conocer la estructura e interdependencia entre cada parte de la economía, todo “para obtener una ventaja competitiva frente a otras corporaciones” (p. 13).

López et al (2008) señalan que el desarrollo de todo un grupo de valores invisibles es uno de los factores que ayudan a las corporaciones, cuando se encuentran en una economía donde su piedra angular es el saber profundo, como única forma de competir en el crecimiento del mundo. Del mismo modo, además, el alto costo de crear un lugar no garantiza buenos resultados en el futuro, aunque sea competitivo, también requerirá valores suficientes para las cosas intangibles, que están garantizadas, en el medio y a largo plazo. tiempo, ese beneficio" (p. 46).

Bonits et al (1999), señalan que cuando las corporaciones se dan cuenta de que las herramientas contables con las que contaban no eran suficientes para registrar el valor de los intangibles que, sin embargo, eran valiosos para ellas, fue entonces cuando se popularizó el término capital intelectual y se crearon herramientas para medir su valor (p. 45).

García et al (2006), podemos decir que los cuatro motores principales del crecimiento económico han sido a menudo: los insumos, la mano de obra, los recursos y el saber profundo; pero la importancia de cada uno de ellos ha cambiado con el tiempo. Siendo que, a finales del siglo XX y principios del XXI, el saber profundo se ha convertido en la fuente principal de creación de riqueza, por tanto, en la creación de ventajas favorables (p. 280).

García et al (2006) Finalmente, debe apuntarse que el consenso general de los teóricos que han abordado el presente tema, es que se debe mudar hacia una perspectiva de conocimiento, lo que supone desenvolver la potencialidad para la organización, la adquisición, acumulación y explotación del capital de tipo intelectual (p. 281).

### *2.2.2.2 Grupo operativo de trabajo*

Se piensa que el grupo operativo de trabajo puede tener un origen innato o adquirido. La personalidad innata incluye habilidades físicas e intelectuales, que pueden ser modificadas por la dieta y la salud. El grupo operativo de trabajo se adquiere y se desarrollará en la vida académica, a través de la educación superior, el aprendizaje informal y la amplia experiencia.

Estos tres tipos de educación adquirida establecerán las instrucciones de trabajo y el sistema de valores de la educación, que determinarán, junto con la habilidad innata, cómo funcionan. El concepto de “capital” está asociado al concepto de “precio”, algo que se obtiene con esfuerzo, por tanto, debe tener buenas cualidades para que alguien esté dispuesto a pagar por ello.

Su principal característica es que crea beneficios tangibles e intangibles y es más valioso que raro y raro, teniendo sus propios dueños, pero siempre en consonancia con el principio de propiedad. La OCDE establece que el grupo operativo de trabajo se define como el saber y que utilizan para promover servicios o buenas ideas en el mercado o fuera de él.

La combinación de saberes, habilidades, capacidades y la capacidad de los empleados individuales de la empresa para realizar el trabajo que tienen, también incluye los valores, la cultura y la filosofía de la empresa. (Edvinsson y Malone, 1998).

### *2.2.2.3 Capital estructural*

De acuerdo con Benavides (2012), el capital estructural se compone del capital técnico de la empresa (incluyendo métodos de producción, nuevos productos, reingeniería de procesos, investigación y desarrollo, así como propiedad intelectual) y del capital asociado a la infraestructura organizacional (tales como las operaciones organizacionales, la cultura, los métodos de gestión y los sistemas de información).

Este capital es propiedad de la empresa y permanece dentro de la organización incluso cuando sus empleados se marchan. Incluye toda la información que está implícita en las personas y grupos de la empresa, y se manifiesta a través de métodos de trabajo, sistemas de comunicación, patentes y sistemas de gestión. Este capital contribuye a mejorar el rendimiento interno de la organización.

Según Arango et al. (2008), abarca herramientas, software, bases de datos, estructura organizacional, licencias, marcas y todo lo que respalda la productividad de los empleados. En resumen, comprende todos los recursos que permanecen en la empresa cuando los empleados se ausentan, así como la inversión en relaciones con clientes clave.

#### *2.2.2.4 Capital relacional*

Para Román (2007), el capital social está relacionado con las actividades o métodos que la organización promueve para fortalecer sus relaciones con actores externos, que no son solo clientes sino también proveedores, inversionistas, instituciones financieras, nuevos stakeholders, etc. Se le puede llamar el centro social, porque esta relación es muy importante en cuanto a la base visible.

Según García (2021), el capital relacional no se limita a la interacción con clientes y proveedores, sino que incluye una red más amplia de agentes como instituciones financieras, organismos gubernamentales y otras organizaciones relevantes para la empresa.

García sostiene que este capital es un activo intangible que otorga una ventaja competitiva al proporcionar acceso a recursos, información y oportunidades de colaboración que serían difíciles de obtener de otra manera. En este sentido, la calidad de las relaciones externas es crucial para la sostenibilidad y el crecimiento de la organización.

#### *2.2.2.5 Gestión del capital de trabajo*

Según Gonzales (2018), el capital de trabajo representa los recursos necesarios para que una empresa funcione de manera eficaz, siendo responsabilidad de la corporación proporcionar dichos recursos. Es crucial que las empresas gestionen este capital con cautela, evitando solicitar más de lo indispensable y enfocándose en maximizar el rendimiento. De este modo, la empresa puede alcanzar una rentabilidad óptima sin poner en riesgo sus recursos o exceder su capacidad financiera (p. 18).

#### *2.2.2.6 Valor añadido intelectual*

Según Gallegos (2011) Es la capacidad de incrementar riquezas para obtener los mejores resultados en el futuro, través de una buena negociación, una buena elección de compra, fusionarse con una entidad, etc. Lo cual es importante poder estimar con la rentabilidad económica esperada o valor económico agregado, para saber el su rendimiento que ha obtenido, a través de las decisiones tomadas (p.33).

Según Trujillo (2015), en los casos de grupos de producción, se evidencia el valor generado por un proceso productivo y cómo este se distribuye entre los participantes en su creación. Por otro lado, cuando una empresa adquiere bienes o servicios que posteriormente comercializa en el mercado a un valor superior, el valor añadido corresponde al valor generado por la empresa a través de sus actividades (p. 8).

### **2.2.2 Rentabilidad**

Díaz (2012) define la rentabilidad como "la capacidad de una empresa para generar utilidades que conduzcan a ingresos futuros, menor deuda, mayor producción, más ventas, mayores utilidades y crecimiento" (p. 55).

Coto (2008) señala que "el concepto de ganancia tiene una dimensión relativa; esto significa que debe evaluarse en función del valor del sector financiero en el que opera la

empresa, considerando datos históricos y las expectativas de ganancia del propietario" (p. 21).

Rico (2010) explica que "las finanzas monitorean los márgenes de ganancia mediante el modelo conceptual DuPont, utilizado para la planificación y el control del dinero. Este modelo se basa en parámetros financieros previamente establecidos y estándares que permiten identificar desviaciones, tomar medidas correctivas, aumentar las ganancias y establecer cómo alcanzar los objetivos deseados" (p. 68).

Álvarez (2004) indica que "la rentabilidad es un concepto amplio; se puede entender como la relación entre el excedente obtenido por la empresa en la producción de su negocio y el dinero necesario para hacerlo posible, evaluado desde factores financieros o económicos" (p. 43).

Scherk (2011) destaca que "en los mercados, hay situaciones que exigen mayor rentabilidad en el tiempo debido a riesgos como la liquidez, cuando una inversión permanece inmovilizada durante mucho tiempo, o el reciclaje, al perder oportunidades relacionadas con el aumento de precios" (p. 77).

#### **2.2.2.1 Rentabilidad Económica**

Díaz (2012) "la ROA la vamos a obtener relacionando el beneficio alcanzado con los medios materiales (económicos) de los que dispongo, esto es con el activo real" (p.45).

Álvarez (2004) define la rentabilidad económica como "un indicador conocido por su abreviatura en inglés, ROA (Return on Assets). Es importante considerar que, si la empresa presenta fluctuaciones en sus activos o si el cálculo se realiza al cierre del ejercicio, resulta más preciso emplear el Promedio de Activos Totales (PAT), método ampliamente utilizado en entidades financieras. El ROA permite evaluar las operaciones y las inversiones de manera independiente al desempeño financiero. Así, este indicador facilita la comparación entre dos o más corporaciones con niveles de deuda y desempeños diferentes" (p. 57).

#### 2.2.2.1.1 Importancia de la Rentabilidad Económica

Rico (2010) el estudio de los beneficios económicos permite: “Conocer la evolución y los factores que inciden en la producción (trabajo) de los bienes de la empresa. En cambio, el beneficio financiero puede utilizarse como meta (por ejemplo, alcanzar el 14%) o como método de evaluación (cómo se obtiene el beneficio) y para controlar el desempeño de la empresa” (p.43).

#### 2.2.2.1.2 Comparación con la rentabilidad financiera

Bravo (2003) refiere que: “Es el índice de beneficio financiero debe medir el rendimiento que proporciona el negocio independientemente del monto pagado, mientras que el índice de beneficio financiero debe medir el rendimiento para los accionistas después de pagar la deuda. En todos estos casos, lo importante a recordar es que lo que produce el negocio se convierte en ganancia y esta es la ganancia que tendrá la empresa (perspectiva financiera) o el propietario (perspectiva financiera)” (p.34).

#### 2.2.2.1.3 Evaluación de la rentabilidad Económica

Álvarez (2004) muestra que el valor económico es una comparación de los datos aportados por la empresa y esto independientemente de donde se trate el dinero, en relación a los recursos utilizados para lograr dichos resultados (p.65).

### 2.2.2.2 *Análisis Financiero*

#### 2.2.2.2.1 *Análisis Vertical*

Vinces (2010) “el método vertical se refiere a la utilización de los estados financieros de un periodo para conocer sus resultados” (p.114).



Amat (2008) Cuando el balance ya está ordenado y listo para el análisis, se inicia con el cálculo de sus porcentajes. Este método también se conoce como análisis vertical. Para ello, se calcula la relación que representa cada grupo de activos en relación con el total de activos. Siendo así un método que consiste en analizar la cantidad que cada masa representa en el total de la escala (p.120).

Según Domench (2015), los porcentajes dinámicos permiten evaluar el peso relativo de un objeto, partida o masa patrimonial en comparación con un elemento de nivel superior dentro del ámbito de la Contaduría Pública. Al aplicar políticas económicas consecutivas, es posible analizar si ese peso permanece constante o varía a lo largo de diferentes períodos.

Amat (2008) señala que “los porcentajes apoyan el análisis comparativo si, por ejemplo, se dispone de información sobre el grupo económico y/o rama de actividad de la empresa que se analiza” (p.125).

#### 2.2.2.2.2 *Análisis Horizontal*

Vinces (2010) “el método horizontal se compara entre si los dos últimos periodos, ya que en el periodo que está sucediendo se compara la Contaduría Pública contra el presupuesto” (p.130).

Amat (2008) indica: También se pueden crear porcentajes y gráficos para múltiples configuraciones de la misma empresa. De esta forma, será posible determinar la evolución de diferentes grupos de especies a lo largo del tiempo. Por lo tanto, es un método que consiste en comparar el cambio en el peso de cada artículo de un año a otro.

Domench (2015) explica que, en ocasiones, la información contable se examina de manera comparativa, donde se evalúa el valor de cada partida en relación con el año que se utiliza como referencia o punto de partida. De este modo, cada partida se convierte en un índice, asignando el valor de 100 al año base, y ajustándose hacia arriba o abajo en los años siguientes según los datos recopilados. Este índice se puede construir de dos formas: a)

utilizando el primer año como referencia, o b) permitiendo comparaciones entre años consecutivos (p. 123).

#### 2.2.2.2.3 Análisis de tendencias

Vinces (2010) “en este método histórico se analizan tendencias ya sea de porcentajes, índices o razones financieras, puede mejorarse para mejor ilustración” (p.128).

#### 2.2.2.2.4 *Ratios financieros*

Domench (2015) mostró que la razón es el cociente de dos cuentas, masas u otras magnitudes tomadas de cualquier dato económico. Los números muestran la relación entre ellos, expresada en el plural o el plural de cada tipo, aportando una información adicional y diferente a la que dan los valores (numerador y denominador) que la componen. El análisis estadístico se ha convertido en una de las herramientas más utilizadas para interpretar y analizar la información financiera y para la toma de decisiones de gestión, financieras y crediticias.

Las estadísticas financieras desde la perspectiva de Vinces (2010) brindan indicadores para determinar si la organización que se puede evaluar es solvente, rentable, si tiene dinero, etc.

Algunas de las razones financieras son: a) Capital de trabajo, b) Prueba ácida, c) Tasa de interés del cliente, d) Relación de propiedad, e) Relación de endeudamiento y f) Relación de flujo de efectivo.

### 2.2.2.3 *Ratios de rentabilidad*

#### 2.2.2.2.1 Rentabilidad de activos netos

Gómez (2017) señala que el retorno sobre los activos (ROA, por sus siglas en inglés) es una medida financiera clave para valorar la capacidad de una empresa para generar

ganancias. Este indicador se basa en dos elementos fundamentales: el capital de la compañía y las utilidades obtenidas en el periodo anterior. En términos simples, el ROA evalúa el rendimiento obtenido por cada unidad monetaria invertida en los activos, proporcionando una visión del desempeño financiero de la empresa en relación con sus inversiones.

**Fórmula:**  $ROA = \text{Utilidad Neta} / \text{Activo Total}$

Gómez (2017). La fórmula divide las ganancias netas, tras la deducción de todos los gastos, por el total de los activos de la empresa. El ROA es particularmente útil para medir la eficiencia en el uso de los activos. Si el ROA aumenta, indica un uso eficiente de los activos, mientras que una disminución puede sugerir la necesidad de mejorar la gestión o reducir costos. Estrategias como ajustar los precios o incrementar la eficiencia operativa son opciones viables para mejorar el ROA, siempre tomando en cuenta las condiciones del mercado y los productos o servicios que ofrece la empresa.

#### 2.2.2.2.2 Rentabilidad sobre el patrimonio

De acuerdo con Fernández (2018), el retorno sobre el patrimonio (ROE) se obtiene dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto, y luego multiplicando por cien para expresar el resultado como porcentaje. Este indicador permite a los accionistas medir los beneficios obtenidos en relación con su inversión, y resulta fundamental para evaluar la salud financiera de la empresa, especialmente en escenarios de fusiones o adquisiciones.

**Fórmula:**  $ROE = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$ .

Según Martínez (2020), la relevancia del ROE radica en su capacidad para mostrar cuán eficientemente la empresa está utilizando el capital de los accionistas para generar utilidades. Un ROE elevado sugiere un buen rendimiento sobre el capital invertido, mientras que un ROE bajo podría indicar problemas en la gestión de recursos o en la capacidad de la empresa para generar beneficios a partir de su capital. Es esencial comparar este índice entre empresas del mismo sector, ya que las expectativas de rentabilidad pueden variar significativamente según la industria.

### 2.2.2.2.3 Rentabilidad sobre ventas

García y Sánchez (2019) afirman que la rentabilidad sobre ventas se calcula dividiendo la utilidad neta, después de deducir todos los gastos e impuestos, entre las ventas netas, que excluyen reembolsos y devoluciones. Este índice es clave para inversores y directivos, pues mide la capacidad de las ventas para generar utilidades netas en la empresa.

**Fórmula:** Rentabilidad sobre ventas = Utilidad Neta / Ventas.

Este indicador permite realizar un análisis cuantitativo del desempeño de la empresa en términos de rentabilidad, siendo vital para inversores y otros actores interesados en supervisar el desempeño a lo largo del tiempo. También es un indicador crucial para evaluar cómo la empresa puede manejar su deuda y asegurar un retorno a sus inversores. Según Pérez (2021), esta ratio facilita la identificación de la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos financieros. Un aumento en la rentabilidad sobre ventas refleja una gestión eficiente, mientras que una disminución puede indicar problemas en la estructura de costos o en la estrategia comercial.

## 2.3 Definición de términos básicos

- a) **Activo:** Espinoza (2015) señala que es el importe total del haber de una empresa.
- b) **Activos direccionados al individuo:** Gutiérrez (2015) indica que son aquellas propiedades que constituyen al hombre y que hacen que sea particular dentro de la corporación.
- c) **Activos de infraestructura:** Según Hinojosa (2015) son aquellos aspectos metodológicos y operaciones que tornan factible la operatividad de la corporación.
- d) **Activo de mercado:** Melo y Uribe (2017) indican que son los que conforman el potencial devenido de los bienes que fundamentan la relación con el mercado de la corporación.

- e) **Activo de propiedad intelectual:** Massaro (2015) indica que son la totalidad de activos empleados como legal direccionados a la generación de innumerables activos empresariales de la corporación.
- f) **Activo inmaterial:** Hualpa (2019) la conceptualiza como el elemento intangible capaz de aportar valor a la empresa.
- g) **Amenazas:** Karen (2017) se refiere a las posibles situaciones externas negativas que podría enfrentar la empresa en un momento dado; es decir, algo deslumbrante, sorprendente que puede ser un obstáculo que afectaría el crecimiento de la empresa.
- h) **Base de datos:** según el Instituto de estadística a nivel nacional (2021) ha indicado que es un conjunto de atributos segmentado a través de criterios pre diseñados y con una finalidad de análisis.
- i) **Canales de distribución: Hosteltur (2017)** señala que es el mecanismo utilizado por las corporaciones para vender sus productos y/o servicios a los clientes.
- j) **Capacidades: López et al. (2008)** las conceptualiza como la agrupación de actitudes o habilidades con suficiencia que tiene la empresa para ejercer un derecho o una función dentro de ella.
- k) **Capital Intelectual:** Según Espinoza (2015) es la agrupación de activos inmateriales con los que cuenta la empresa.
- l) **Cliente:** Melo y Uribe (2017) señalan que es la persona física o jurídica que ha adquirido servicios en la empresa.
- m) **Compra-Venta:** Melo y Uribe (2017) dicen que es un contrato en el que una persona se obliga a transferir una parte de una cosa a otra mediante el uso de dinero.
- n) **Metamorfosis del recurso humano:** Melo y Uribe (2017) señalan que es el cambio radical en la manera de administrar el recurso humano de la empresa.
- o) **Método:** Melo y Uribe (2017) señalan que es el proceso mediante el cual se mide y valora algunos aspectos de un activo.

- p) **Metodología:** Mejía (2002) señala que es el elenco de estrategias seguidas por la empresa en la expansión de sus operaciones.
- q) **Misión:** Mejía (2002) se refiere al enunciado de la técnica general que tiene la empresa y que define específicamente la dirección que pretende seguir dentro de un entorno operativo.
- r) **Objetivos:** Mejía (2002) señala que son los fines a los que dirige sus actividades la empresa, puntos finales de la planeación.
- s) **Oportunidades:** Massaro (2015) señala que es la visualización de nuevas expectativas comerciales, productoras que favorecen el incremento y desarrollo de la empresa.
- t) **Patente:** Martín et al. (2010) la conceptualiza dentro del campo del derecho de monopolio, como la propiedad del titular que se puede comprar, vender, arrendar o conceder bajo licencia.
- u) **Planificar:** Karen (2017) define esta actividad como consistente en pautas acciones o diseñar estrategias para hacer frente al cambio constante.
- v) **Proceso:** Hernando y Cervera (2018) la definen como el conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno, de una operación en la empresa.
- w) **Recursos humanos:** Elemento indispensable para el funcionamiento de La empresa y que ayuda en el proceso de las operaciones.
- x) **Reserva de pedido:** Haypaya (2017) la define como una solicitud o requerimiento de artículos frente a un proceso determinado.
- y) **Stakeholders:** Jerez (2018) lo define a toda persona vinculada directa o indirectamente a la organización como, proveedores aliados, clientes, competidores cercanos, accionistas, etc.
- z) **Tecnología:** Hernando (2014) la define como el conjunto de los saberes técnicos o científicos sobre la forma de hacer las cosas en la empresa.
- aa) **Transacción:** Hinojosa (2015) la define como el trato, convenio o negocio realizado por la empresa.

**bb) Valor:** Según Espinoza (2015) es el nivel de operatividad, funcionalidad de o eficacia con que puede operar una determinada solución o alternativa al problema socialmente relevante planteada por el investigador.

**cc) Visión:** Según Espinoza (2015) es una consigna objetivo programático u horizonte operativo a través del cual una corporación estructura su estrategia de cambio.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo básico en cuanto a su propósito, pues tiene por objetivo enriquecer el acervo teórico acerca de la relación entre ambas variables, lo que podrá ser empleado por futuros investigadores (Hernández, 2008, p.12).

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

Por su nivel de profundidad, la presente investigación es de nivel correlacional, la cual es definida por Hernández (2008) como la direccionada al establecimiento de relaciones estadísticamente significativa entre dos variables, buscando observar la variación en ambos. La presente investigación tiene por finalidad establecer la relación entre el capital intelectual y la rentabilidad dentro de la Empresa Prestadora de Servicios de Tacna, al año 2021.



### 3.2 Operacionalización de las variables

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Tipo de variable	Escala de Medición
Capital intelectual	Saberes, habilidades, competencias y demás atributos que forman parte del potencial de los colaboradores y que son relevantes para la realización de actividades económicas dentro de la cadena de valor de una empresa.  Rubio (2018)	Grupo operativo de trabajo	Cálculo de coeficiente	Cualitativa	Escala Ordinal
		Capital Estructural	Cálculo de coeficiente		
		Capital relacional	Cálculo de coeficiente		
		Gestión del capital de trabajo	Cálculo de coeficiente		
		Valor Añadido	Cálculo de coeficiente		
Rentabilidad	Rendimiento promedio obtenido por las inversiones realizadas, se define operacionalmente, como el rendimiento que produce el activo o el beneficio que estos han generado por cada sol invertido en la empresa, siendo un indicador importante para poder reflejar el desempeño económico de la empresa.  Díaz (2012)	Rentabilidad de activos netos	Indicadores para el cálculo de la rentabilidad económica sobre los activos netos	Cuantitativa	Escala de razón
		Rentabilidad sobre el patrimonio	Indicadores para el cálculo de la rentabilidad económica sobre el patrimonio		
		Rentabilidad sobre ventas	Indicadores para el cálculo de la rentabilidad económica sobre las ventas		

### 3.3 Población y muestra de la investigación

#### 3.3.1 Población

Según López y Fachelli (2017), se señala que la población, es un conjunto de elementos que constituye un interés analítico al cual se extrae una muestra y se requiere obtener conclusiones de naturaleza estadística, teórica y analítica (p.13).

En esta investigación se va a considerar solo a 348 trabajadores que pertenecen a la Entidad Prestadora de Servicio Tacna S.A. (MTPE 2018).

#### Figura 1:

*Formula de población finita*

$$n = \frac{(p \times q) Z^2 \times N}{E^2 (N - 1) + (p \times q) Z^2}$$

*Nota:* Formula estadística

#### Figura 2:

*Cálculo de tamaño de muestra*

N	Tipo de población: Finita de 348	$n = \frac{0.50 * 0.50 * 1.96^2 * 348}{(348 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$	
e	Nivel de error que queremos asumir: 5%		
P	Varianza: Supuesto de máxima incertidumbre, P=Q=50%	$n = \frac{334.2192}{1.8279}$	
z	Nivel de confianza: 95%:(z=1.96)	n = 183	
n	tamaño de muestra		

*Nota:* Elaboración propia.

### **3.3.2 Muestra**

Es un subconjunto de unidades extraída de la población o universo y ha seleccionado aleatoriamente con objetivo de obtener buenos resultados. Lo cual se usará la estadística descriptiva facilitando el análisis de interpretación de los datos. Se determinó gracias a la fórmula que es de 183 empleados los cuales van hacer encuestados.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **1.4.1. Técnicas**

#### **3.4.1.1 La encuesta**

La encuesta es una técnica de recogida de datos consistente en “la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (López y Fallechi, 2008, p.8).

Esta técnica nos permitió obtener información sobre la situación que atraviesan actualmente la Empresa Prestadora de Servicios en cuanto al capital humano y su incidencia en la rentabilidad realizada a 183 trabajadores. Se empleó esta técnica a través de la elaboración, de un cuestionario a fin de concluir os objetivos de la investigación.

#### **3.4.1.2 Análisis documental**

Esta técnica de recolección de datos es procedimiento científico que consiste en la realización de “un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema” (Alonso, 1995, p. 34). Al igual que otras técnicas de investigación de tipo cualitativo, éste es conducente a la construcción de conocimientos (Carrasco, 2006, p.45).

La técnica empleada consistió en una revisión de fuentes web, bibliotecas virtuales, libros, revistas, periódicos y demás archivos que sean convenientes a nuestra investigación. Encontrando información de fuente web, atreves se hizo del cual se realizó análisis de estados financieros y de resultados para elaborar fichas de análisis referente al tema a tratar.

#### **1.4.2. Instrumentos**

##### **3.4.2.1 El cuestionario**

Meneses y Rodríguez (2006) Un cuestionario es: “el instrumento estandarizado empleado para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas” (p.54). Tomando en cuenta tanto nuestro diseño de investigación como los objetivos propuestos, esta técnica resulta idónea para la consecución de la investigación.

El cuestionario empleado en la presente investigación fue elaborado por el investigador y validado a partir del criterio de jueces, el mismo que se estructuró en base a los indicadores de la variable estudiada. Todo ello con el fin de obtener información acerca del problema objeto de investigación.

##### **3.5.2.2 Ficha de análisis de contenido**

Esta técnica de investigación proporcionó información sobre las actividades realizadas en la investigación del presente trabajo, que consistió en la revisión de notas y procesos organizados en orden cronológico y por su importancia en las fichas documentales respectivas. Asimismo, se emplearon conceptos teóricos, estudios de disposiciones legales y bibliografías relevantes para las labores de síntesis, análisis y elaboración de conclusiones.

Se obtuvo el documento de estados financieros y resultados desde su página oficial, lo que permitió realizar una ficha de análisis financiero y de rentabilidad. A través de los datos

numéricos, se determinó el análisis vertical y horizontal, así como las ratios de rentabilidad, lo cual contribuyó significativamente a este trabajo de investigación.

### **3.5 Tratamiento estadístico de datos**

La mencionada información obtenida ha sido clara y confiable, se analizó utilizando el software estadístico SPSS versión 26.0, con la finalidad de obtener gráficos estadísticos que revelaran si la hipótesis planteada en la Empresa Prestadora de Servicios de Tacna es aceptada. Para ello se desarrolló el análisis de los resultados en base a estadísticos, indicando tentativamente la prueba de contraste de hipótesis de Rho de Spearman.

### **3.6. Procedimiento**

Se hizo uso de Estados Financieros del año 2021 de la Entidad Prestadora de Servicios (EPS) con la finalidad de hacer análisis, en base a los coeficientes de eficiencia y análisis financiero horizontal, vertical y cálculo de ratios. Cuando se obtengan los datos, se analizaron teniendo en cuenta los siguientes factores:

- **Codificación:** Se seleccionó los elementos y se creó códigos para cada lección modelo conceptual.
- **Calificación:** Tendrá una distribución orientada a objetivos en base a lo establecido en la matriz de la herramienta de recolección de datos.
- **Censo de Datos:** En este proceso se definió los datos en base a los criterios del investigador; debido a la forma en que se distribuye la distribución. La investigación aplicó el método de las matemáticas y la desviación estándar.
- **Interpretación de resultados:** En esta sección, una vez especificados los datos, se mostraron en tablas y estadísticas, esto se interpretaron de acuerdo a los cambios. Para esclarecer o establecer una afinidad entre las variables, se utilizó un coeficiente, que mide la cantidad de correlación entre dos variables.
- **Prueba de Hipótesis:** Se llevo a cabo el contraste de las hipótesis en base a un nivel de confianza predeterminado.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Resultados

Se toma, todos los datos obtenidos de la encuesta y se procede a agrupar, sumar y dividir, para así, se logre medir la variable capital intelectual y la variable rentabilidad, y con los porcentajes totales, se pueda describir más fácilmente la respuesta, que obtiene más aceptación.

**Tabla 1:**

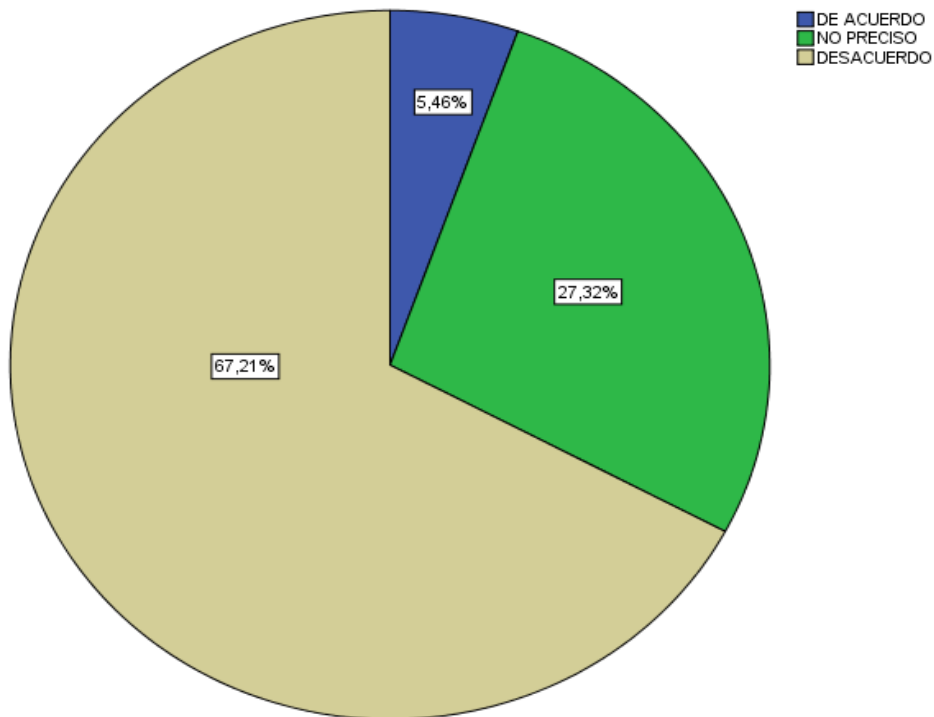
*Resultado total de la encuesta de capital intelectual y la rentabilidad.*

<b>MEDIA (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	10	5,5	5,5	5,5
	NO PRECISO	50	27,3	27,3	32,8
	DESACUERDO	123	67,2	67,2	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

*Nota: Estos valores son producto de la encuesta y la tabla fue creada en el programa SPSS versión 26.0, se ha usado la media aritmética, de forma, agrupada.*

**Figura 3:**

*Ilustración de capital intelectual y la rentabilidad en porcentajes*



*Nota:* Ilustración extraída del programa SPSS, representando en porcentajes las respuestas que se obtuvo a través de la encuesta.

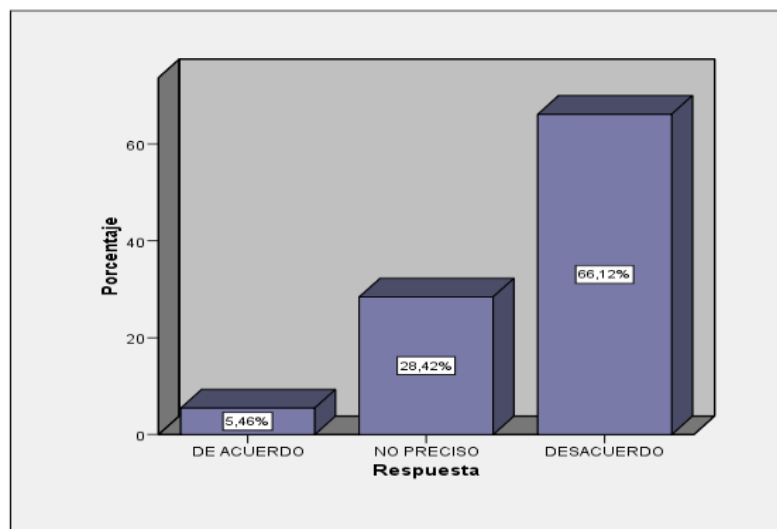
### **Interpretación**

Según la tabla 1 y la figura 3 que, a través de gráfico porcentual arroja que; la mayoría votó por “desacuerdo” siendo el 67,21 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son más, de la cuarta parte siendo un 27,32 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son una minoría, de 5,46 por ciento.

**Tabla 2:***Representación del grupo operativo de trabajo*

<b>Grupo Operativo de Trabajo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	10	5,5	5,5	5,5
	NO PRECISO	52	28,4	28,4	33,9
	DESACUERDO	121	66,1	66,1	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

*Nota:* los valores de tabla son extraídos del programa SPSS.

**Figura 4:***Grupo operativo de trabajo*

*Nota:* Ilustración extraída del programa SPSS, representando en porcentajes las respuestas obtenidas de la dimensión Grupo Operativo de Trabajo.

### **Interpretación**

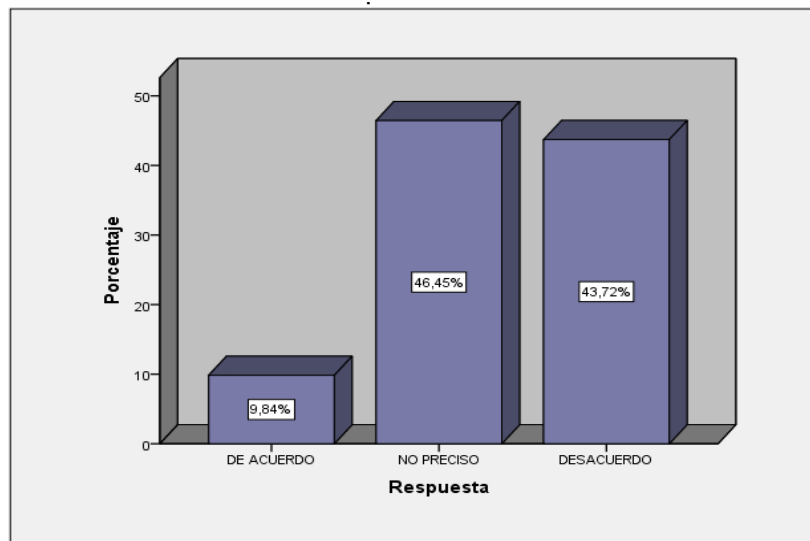
Según la tabla 2 y la figura 4 que representa porcentualmente que; la mayoría votó por “desacuerdo” siendo el 66,12 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son más, de la cuarta parte siendo un 28,42 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son una minoría, de 5,46 por ciento.



**Tabla 3:***Capital estructural*

<b>Capital Estructural</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	18	9,8	9,8	9,8
	NO PRECISO	85	46,4	46,4	56,3
	DESACUERDO	80	43,7	43,7	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

*Nota:* los valores de tabla son extraídos del programa SPSS versión 26

**Figura 5:***Capital estructural*

*Nota:* Ilustración extraída del programa SPSS, representando en porcentajes las respuestas que se obtuvo a través de la encuesta.

### **Interpretación**

Según la tabla 3 y la figura 5 que representa porcentualmente que: Los resultados informan que; menos de la mitad, votó por “desacuerdo” siendo el 47,72 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son menos, de la mitad parte siendo un 46,45 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son una minoría, de 9,84 por ciento.

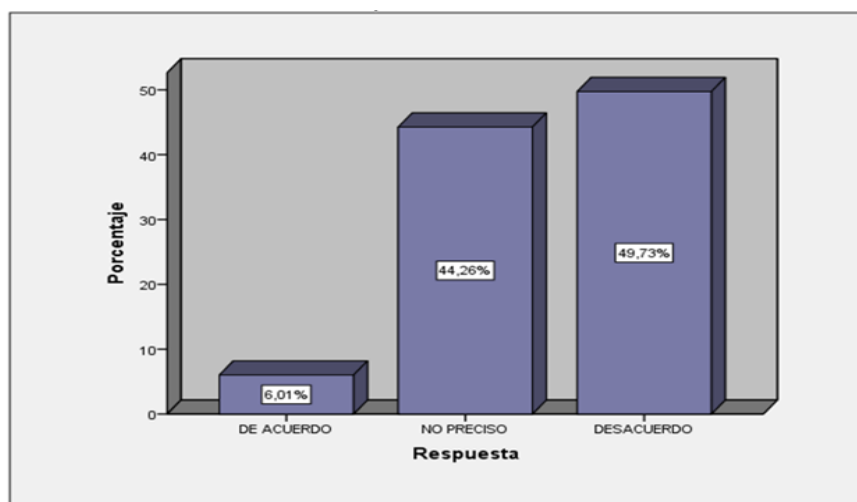
**Tabla 4:***Capital Relacional*

		<b>Capital Relacional</b>			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DE ACUERDO	11	6,0	6,0	6,0
	NO PRECISO	81	44,3	44,3	50,3
	DESACUERDO	91	49,7	49,7	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

*Nota:* los valores de tabla son extraídos del programa SPSS.

**Figura 6:**

## Capital relacional



*Nota:* Ilustración extraída del programa SPSS, representando en porcentajes las respuestas que se obtuvo a través de la encuesta.

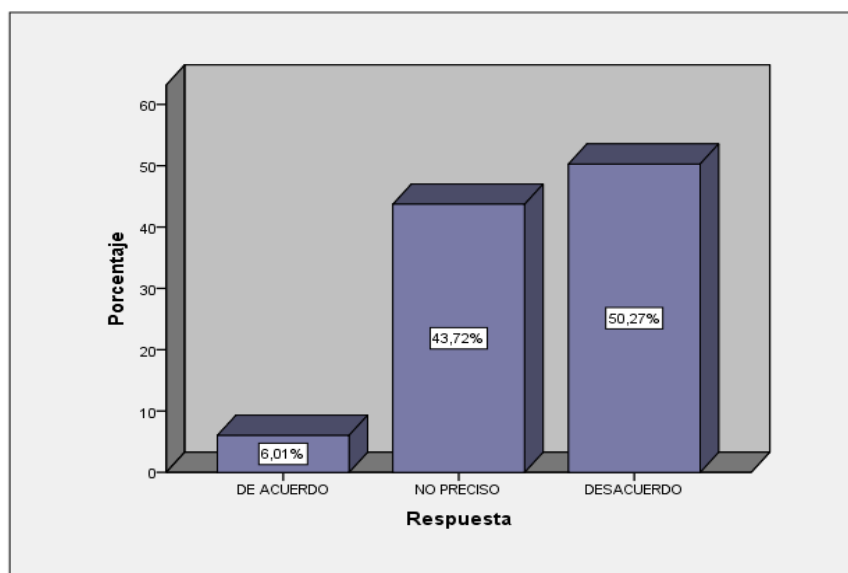
**Interpretación**

Según la tabla 4 y la figura 6 que representa porcentualmente que: Los resultados dan a conocer qué; menos de la mitad, votó por “desacuerdo” siendo el 49,73 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son menos, de la mitad parte siendo un 44,26 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son una minoría, de 6,01 por ciento.

**Tabla 5:***Gestión del capital de trabajo*

<b>Gestión del Capital de trabajo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	11	6,0	6,0	6,0
	NO PRECISO	80	43,7	43,7	49,7
	DESACUERDO	92	50,3	50,3	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

*Nota:* los valores de tabla son extraídos del programa SPSS.

**Figura 7:***Gestión del capital de trabajo*

*Nota:* Ilustración extraída del programa SPSS, representando en porcentajes las respuestas que se obtuvo a través de la encuesta.

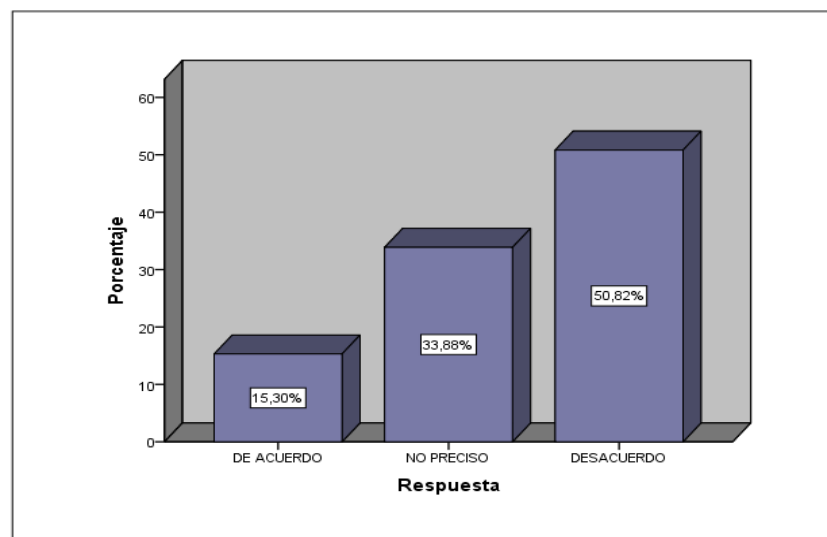
**Interpretación**

Según la tabla 5 y la figura 7 que representa porcentualmente que: Los resultados informan que; más de la mitad, votó por “desacuerdo” siendo el 50,27 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son menos, de la mitad parte siendo un 43,72 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son una minoría, de 6,01 por ciento.

**Tabla 6:***Valor añadido*

		<b>Valor Añadido</b>			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DE ACUERDO	28	15,3	15,3	15,3
	NO PRECISO	62	33,9	33,9	49,2
	DESACUERDO	93	50,8	50,8	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

*Nota:* los valores de tabla son extraídos del programa SPSS.

**Figura 8:***Valor añadido*

*Nota:* Ilustración extraída del programa SPSS, representando en porcentajes las respuestas que se obtuvo a través de la encuesta

### **Interpretación**

Según la tabla 6 y la figura 8 que representa porcentualmente que: Los resultados informan que; más de la mitad, votó por “desacuerdo” siendo el 50,82 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son más, de la tercera parte siendo un 33,88 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son más, de una séptima parte, dando como resultado en un 15,30 por ciento.

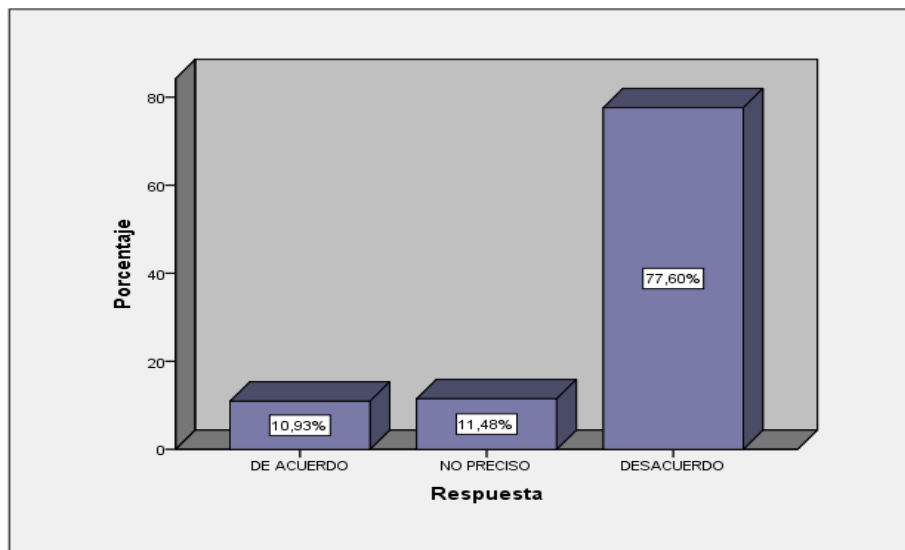
**Tabla 7:**  
*Rentabilidad de activos netos*

<b>Rentabilidad de Activos Netos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	20	10,9	10,9	10,9
	NO PRECISO	21	11,5	11,5	22,4
	DESACUERDO	142	77,6	77,6	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Nota: los valores de tabla son extraídos del programa SPSS.

**Figura 9:**

Rentabilidad de activos netos



Nota: Ilustración extraída del programa SPSS, representando en porcentajes las respuestas que se obtuvo a través de la encuesta.

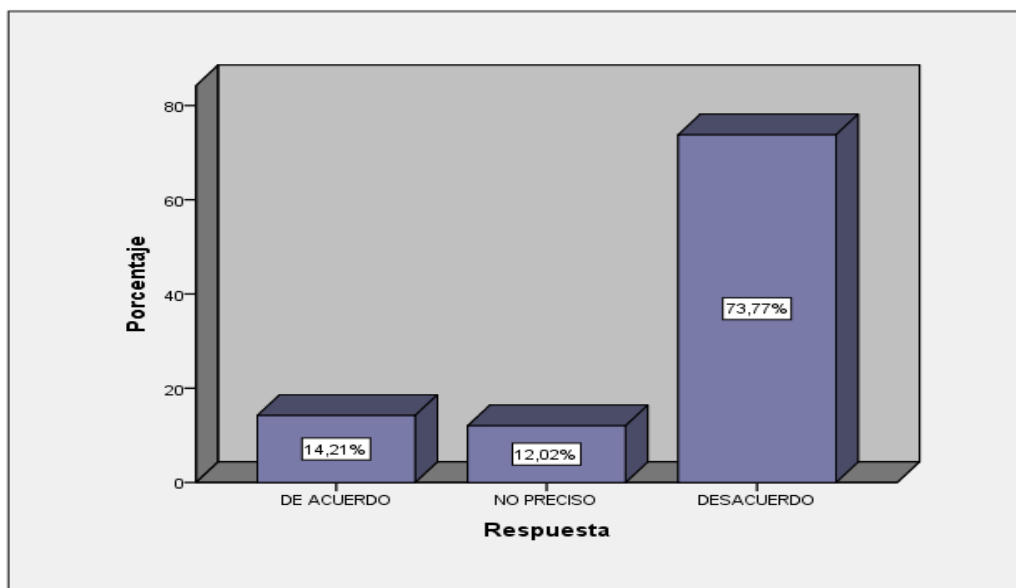
### **Interpretación**

Según la tabla 7 y la figura 9 que representa porcentualmente que: Los resultados informan que; la mayoría, votó por “desacuerdo” siendo el 77,60 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son más, de la novena parte siendo un 11,48 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son más, de la décima parte ,10,93 por ciento.

**Tabla 8:***Rentabilidad sobre el patrimonio*

<b>Rentabilidad sobre el Patrimonio</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	26	14,2	14,2	14,2
	NO PRECISO	22	12,0	12,0	26,2
	DESACUERDO	135	73,8	73,8	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Nota: los valores de tabla son extraídos del programa SPSS.

**Figura 10:***Rentabilidad sobre el patrimonio*

Nota: Ilustración extraída del programa SPSS, representando en porcentajes las respuestas que se obtuvo a través de la encuesta.

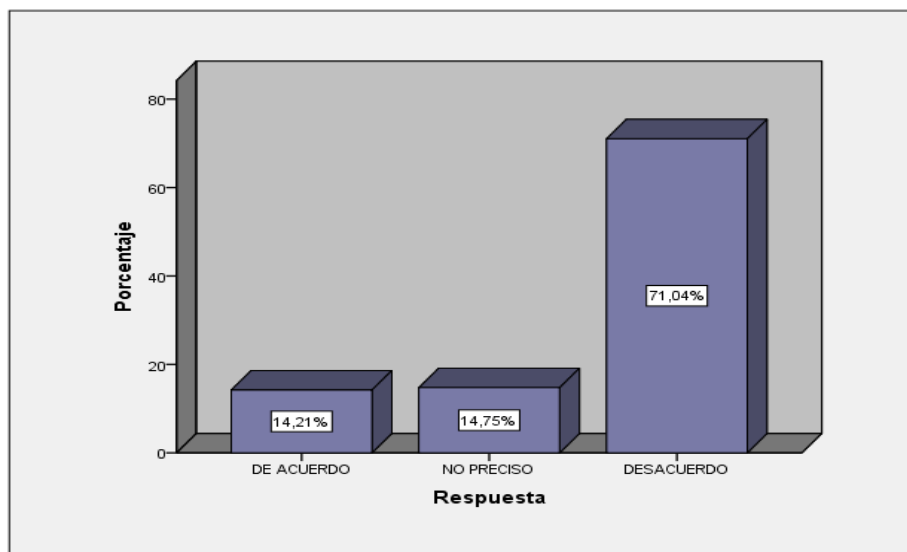
### **Interpretación**

Según la tabla 8 y la figura 10 que representa porcentualmente que: Los resultados informan, que; la mayoría, votó por “desacuerdo” siendo el 73,77 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son menos, de la octava parte siendo un 12,02 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son más, de la séptima parte 14.14 por ciento.

**Tabla 9:***Rentabilidad sobre ventas*

<b>Rentabilidad sobre Ventas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	26	14,2	14,2	14,2
	NO PRECISO	27	14,8	14,8	29,0
	DESACUERDO	130	71,0	71,0	100,0
	TOTAL	183	100,0	100,0	

Nota: la tabla es creada por el programa SPSS.

**Figura 11:***Rentabilidad sobre ventas*

Nota: Ilustración extraída del programa SPSS, representando en porcentajes las respuestas que se obtuvo a través de la encuesta.

### **Interpretación**

Según la tabla 9 y la figura 11 que representa porcentualmente que: Los resultados informan que; la mayoría votó por “desacuerdo” siendo un 71,04 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son más, de la séptima parte siendo un 14,75 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son más, de la séptima parte siendo 14.21 por ciento.

## 4.2 Resultados adicionales

Para mayor comprensión se realizó el cálculo de ratios de rentabilidad, análisis Vertical y horizontal, tomando los años de 2019, 2020 y 2021. Y se obtuvieron estos resultados.

### 4.2.1 Interpretación y cálculos de ratios de rentabilidad

#### A. Primer calculo ROE (Rentabilidad sobre el patrimonio):

$$\text{ROE 2019} = 12,485,237 / 78,982,154 = 0.1581 \text{ o } 15.81\%.$$

$$\text{ROE 2020} = 6,766,438 / 86,191,386 = 0.0785 \text{ o } 7.85\%.$$

$$\text{ROE 2021} = 7,280,360 / 110,298,195 = 0.0660 \text{ o } 6.60\%.$$

#### Interpretación

- a) En el año 2019: La empresa tuvo un ROE del 15.81%, lo que indica un buen rendimiento del capital de los accionistas.
- b) En el siguiente año 2020: El ROE bajó al 7.85%, mostrando una disminución significativa en la rentabilidad.
- c) En el posterior año de 2021: El ROE siguió disminuyendo hasta el 6.60%, lo que sugiere una tendencia decreciente en la eficiencia con la que la empresa está utilizando el capital de los accionistas para generar beneficios

#### B. Segundo cálculo del ROA (Rentabilidad de Activos Netos):

$$\text{ROA 2019} = 12,485,237 / 296,403,525 = 0.0421 \text{ o } 4.21\%$$

$$\text{ROA 2020} = 6,766,438 / 319,544,315 = 0.0212 \text{ o } 2.12\%$$

$$\text{ROA 2021} = 7,280,360 / 334,536,026 = 0.0218 \text{ o } 2.18\%$$

#### Interpretación



- I. En el año 2019, la empresa tuvo un ROA del 4.21%, lo que indica que, por cada unidad monetaria invertida en activos, la empresa generó 0.0421 unidades de utilidad neta.
- II. En el año de 2020, el ROA bajó al 2.12%, mostrando una disminución significativa en la eficiencia del uso de los activos para generar beneficios.
- III. En el continuo año de 2021, el ROA mejoró ligeramente a 2.18%, pero sigue siendo significativamente menor que en 2019.
- IV. La tendencia del ROA es similar a la que vimos en el ROE, con una caída significativa de 2019 a 2020 y una ligera recuperación en 2021.
- V. El ROA más bajo en 2020 y 2021 sugiere que la empresa está generando menos beneficios por cada unidad de activos que posee, en comparación con 2019.
- VI. La ligera mejora en 2021 podría indicar el inicio de una recuperación en la eficiencia del uso de los activos.

### **C. Tercer cálculos ROS (Rentabilidad sobre ventas):**

$$\text{ROS 2021} = (7,280,360 / 40,885,159) * 100 = 17.81\%$$

$$\text{ROS 2020} = (6,766,438 / 39,224,490) * 100 = 17.25\%.$$

$$\text{ROS 2019} = (12,485,237 / 41,884,756) * 100 = 29.81\%.$$

### **Interpretación**

- a) En 2019, la empresa tuvo un ROS del 29.81%, lo que indica que, por cada unidad monetaria de ventas, la empresa generó 0.2981 unidades de utilidad neta.
- b) En 2020, el ROS bajó significativamente al 17.25%, mostrando una disminución importante en la rentabilidad sobre ventas.
- c) En 2021, el ROS mejoró ligeramente a 17.81%, pero sigue siendo considerablemente menor que en 2019.
- d) Hay una caída notable en la rentabilidad sobre ventas de 2019 a 2020, con una disminución de más de 12 puntos porcentuales.

- e) La ligera mejora en 2021 respecto a 2020 podría indicar el inicio de una recuperación, aunque aún está lejos de los niveles de 2019.
- f) Esta tendencia sugiere que la empresa experimentó una reducción significativa en su capacidad para convertir ventas en beneficios netos, posiblemente debido a un aumento en los costos o una disminución en la eficiencia operativa.

#### **D. Cálculo del margen de utilidad bruta:**

Margen de utilidad bruta 2021 =  $(16,558,861 / 40,885,159) \times 100 = 40.50\%$

Margen de utilidad bruta 2020 =  $(13,849,488 / 39,224,490) \times 100 = 35.31\%$

Margen de utilidad bruta 2019 =  $(16,879,126 / 41,884,756) \times 100 = 40.30\%$

#### **Interpretación**

1. En 2021, el margen de utilidad bruta fue del 40.50%, lo que significa que, por cada unidad monetaria de ventas, la empresa retuvo 0.4050 unidades como utilidad bruta.
2. En 2020, el margen de utilidad bruta bajó al 35.31%, mostrando una disminución significativa en comparación con 2019 y 2021.
3. En 2019, el margen de utilidad bruta fue del 40.30%, muy similar al de 2021.
4. Hay una caída notable en el Margen de Utilidad Bruta en 2020, lo que podría indicar un aumento en los costos de los bienes vendidos o una disminución en los precios de venta durante ese año.
5. La recuperación en 2021 hasta niveles similares a 2019 sugiere que la empresa logró mejorar su eficiencia en costos o ajustar sus precios de venta.
6. La consistencia entre 2019 y 2021 indica que, en general, la empresa ha mantenido una buena capacidad para generar utilidad bruta a partir de sus ventas, con 2020 siendo una excepción.

**E. Calcular el margen de utilidad operativa por cada año:**

Margen de utilidad operativa 2021 =  $(-669,366 / 40,885,159) \times 100 = -1.64\%$

Margen de utilidad operativa 2020 =  $(-922,083 / 39,224,490) \times 100 = -2.35\%$

Margen de utilidad operativa 2019 =  $(1,666,657 / 41,884,756) \times 100 = 3.98\%$

**Interpretación**

1. En 2021, el margen de utilidad operativa fue de -1.64%, lo que significa que la empresa tuvo una pérdida operativa equivalente al 1.64% de sus ventas.
2. En 2020, el margen de utilidad operativa fue de -2.35%, indicando una pérdida operativa aún mayor en relación con las ventas.
3. En 2019, el margen de utilidad operativa fue positivo, en 3.98%, lo que indica que la empresa generó una ganancia operativa equivalente al 3.98% de sus ventas.
4. Hay una clara tendencia negativa en la rentabilidad operativa de la empresa desde 2019 a 2021.
5. La empresa pasó de tener un margen operativo positivo en 2019 a márgenes negativos en 2020 y 2021, lo que indica una significativa presión sobre la rentabilidad.
6. Aunque hubo una ligera mejora de 2020 a 2021 (el margen negativo se redujo), la empresa aún no ha logrado volver a la rentabilidad operativa positiva.
7. Esta tendencia sugiere que los gastos operativos (gastos de ventas, distribución y administración) han aumentado más rápidamente que los ingresos, erosionando la rentabilidad.
8. La empresa debería analizar detalladamente sus gastos operativos para identificar áreas de posible reducción o mejora de eficiencia.
9. Considerar estrategias para aumentar los ingresos sin incrementar proporcionalmente los gastos operativos.
10. Revisar la estructura de precios de los servicios para asegurar que cubran adecuadamente todos los costos operativos.

11. Implementar medidas de control de costos más estrictas, especialmente en las áreas de ventas, distribución y administración.

#### 4.2.2 Análisis vertical y horizontal

##### 4.2.2.1 Análisis vertical del estado de resultados de los años 2019 al 2021.

**Tabla 10:**

*Análisis vertical del estado de resultado realizado con porcentaje.*

<b>Cuentas</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Prestación de Servicios	100%	100%	100%
Costo de Servicios	59.70%	64.69%	59.50%
Utilidad Bruta	40.30%	35.31%	40.50%
Gastos de Ventas y Distribución	13.59%	14.01%	15.57%
Gastos de Administración	22.73%	23.65%	26.57%
Utilidad Operativa	3.98%	-2.35%	-1.64%
Otros Ingresos Operativos	30.16%	22.40%	22.94%
Resultado antes de Impuestos	33.50%	19.59%	20.42%
Resultado del Ejercicio	29.81%	17.25%	17.81%

Nota. Elaboración propia

#### **Interpretación**

1. El costo de servicios aumentó significativamente en 2020 (64.69%) en comparación con 2019 y 2021 (alrededor del 59.5%), lo que afectó el margen bruto.
2. Los gastos de administración han aumentado su proporción respecto a los ingresos, pasando de 22.73% en 2019 a 26.57% en 2021.
3. La utilidad operativa pasó de ser positiva en 2019 (3.98%) a negativa en 2020 y 2021.
4. Los otros ingresos operativos son cruciales, representando más del 20% de los ingresos en todos los años.
5. El margen neto disminuyó significativamente de 29.81% en 2019 a alrededor del 17% en 2020 y 2021.

## 4.2.2.2. Análisis horizontal del estado de resultado del año 2019 al 2020 y 2020 al 2021.

Realizado con variación porcentual respecto al año anterior:

**Tabla 11:**

*Análisis horizontal del estado de resultado*

<b>Cuentas</b>	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Prestación de Servicios	-6.35%	4.23%
Costo de Servicios	1.48%	-4.13%
Utilidad Bruta	-17.95%	19.56%
Gastos de Ventas y Distribución	-3.42%	15.82%
Gastos de Administración	-2.59%	17.11%
Utilidad Operativa	-155.33%	27.41%
Otros Ingresos Operativos	-30.44%	6.73%
Resultado antes de Impuestos	-45.22%	8.63%
Resultado del Ejercicio	-45.81%	7.59%

Nota. Elaboración propia

**Interpretación**

1. Los ingresos por servicios disminuyeron un 6.35% de 2019 a 2020, pero se recuperaron un 4.23% de 2020 a 2021.
2. La utilidad bruta tuvo una fuerte caída de 17.95% de 2019 a 2020, pero se recuperó un 19.56% de 2020 a 2021.
3. Los gastos de ventas y administración aumentaron significativamente de 2020 a 2021 (15.82% y 17.11% respectivamente).
4. La utilidad operativa tuvo una caída dramática de 155.33% de 2019 a 2020, aunque mejoró un 27.41% de 2020 a 2021.
5. Los otros ingresos operativos disminuyeron un 30.44% de 2019 a 2020, pero se recuperaron ligeramente (6.73%) de 2020 a 2021.
6. El resultado del ejercicio cayó un 45.81% de 2019 a 2020, con una leve recuperación del 7.59% de 2020 a 2021.

## 4.2.2.3 Análisis vertical del estado de financiero de los años 2019 al 2021.

**Tabla 12:**  
*Análisis vertical del estado financiero:*

<b>Cuenta</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Activo Corriente</b>			
Efectivo y equivalente al efectivo	7.94%	9.01%	9.54%
Cuentas por cobrar Comerciales (Neto)	2.70%	3.88%	1.47%
Otras cuentas por cobrar (Neto)	0.40%	0.82%	0.69%
Inventarios (Neto)	0.66%	0.46%	0.45%
Total activo corriente	11.71%	14.16%	12.15%
<b>Activo No Corriente</b>			
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	86.36%	83.93%	85.89%
Activos intangibles (Neto)	1.19%	1.35%	1.51%
Activos por impuestos a las Ganancias Diferidos	0.75%	0.55%	0.45%
Total activos no corrientes	88.29%	85.84%	87.85%
<b>Total activos</b>	100%	100%	100%
<b>Pasivo Corriente</b>			
Cuentas por pagar Comerciales	1.18%	1.67%	0.07%
Otras Cuentas por Pagar	0.63%	1.03%	1.29%
Provisiones	1.28%	1.87%	1.82%
Beneficios a empleados	0.43%	0.45%	0.54%
Total pasivo Corriente	3.52%	5.01%	3.72%
<b>Pasivo No Corriente</b>			
Otras cuentas por pagar	3.43%	3.59%	3.87%
Provisiones	0.27%	0.00%	0.39%
Beneficios empleados	0.02%	0.03%	0.03%
Otros Pasivos	59.79%	64.40%	65.34%
Total pasivo no corriente	63.51%	68.02%	69.64%
<b>Total pasivos</b>	67.03%	73.03%	73.35%
<b>Patrimonio</b>			
Capital Social	10.52%	11.01%	11.87%
Capital adicional	11.75%	10.19%	10.02%
Reservas	0.15%	0.16%	0.17%
Resultados acumulados	3.49%	3.00%	1.76%
Otras reservas de patrimonio	7.05%	2.61%	2.82%
Total patrimonio neto	32.97%	26.97%	26.65%
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	100%	100%	100%

Nota: Elaboración propia

## Interpretación

1. Estructura del activo: La empresa tiene una alta concentración de activos no corrientes, principalmente en propiedad, planta y equipo (PPE), que representa entre 83.93% y 86.36% del total de activos. Esto sugiere una empresa intensiva en capital, posiblemente en el sector industrial o de infraestructura.
2. Liquidez: El activo corriente representa una proporción relativamente baja (entre 11.71% y 14.16%) del total de activos, lo que podría indicar potenciales problemas de liquidez si no se gestiona adecuadamente.
3. Estructura de financiamiento: El pasivo total representa una proporción significativa del financiamiento (entre 67.03% y 73.35%), lo que indica un alto nivel de apalancamiento. La mayor parte del pasivo es no corriente (entre 63.51% y 69.64% del total de activos), principalmente en la categoría de "Otros Pasivos".
4. Patrimonio: La proporción del patrimonio ha aumentado de 26.65% en 2019 a 32.97% en 2021, indicando una mejora en la estructura de capital. El aumento más significativo se observa en "Otras reservas de patrimonio" y "Capital adicional".
5. Tendencias: Se observa una disminución gradual en la proporción de pasivos totales (de 73.35% en 2019 a 67.03% en 2021) y un aumento correspondiente en la proporción de patrimonio. La proporción de resultados acumulados ha aumentado de 1.76% en 2019 a 3.49% en 2021, lo que podría indicar una mejora en la rentabilidad o en la política de retención de utilidades.
6. Pasivo corriente: Representa una proporción relativamente baja del total de financiamiento (entre 3.52% y 5.01%), lo que sugiere que la empresa no depende fuertemente de financiamiento a corto plazo.

4.2.2.4 Análisis horizontal del estado de financiero de los años 2020 al 2021 y 2019 al 2020

**Tabla 13:***Análisis horizontal del estado financiero*

<b>Cuenta</b>	<b>2020-2021</b>	<b>2019-2020</b>
<b>Activo Corriente</b>		
Efectivo y equivalente al efectivo	-7.71%	1.71%
Cuentas por cobrar Comerciales (Neto)	-27.03%	184.89%
Otras cuentas por cobrar (Neto)	-48.49%	28.92%
Inventarios (Neto)	51.72%	10.27%
Total, activo corriente	-13.45%	25.70%
<b>Activo No Corriente</b>		
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	7.72%	5.35%
Activos intangibles (Neto)	-8.20%	-3.20%
Activos por impuestos a las Ganancias Diferidos	41.04%	31.28%
Total, activos no corrientes	7.68%	5.33%
<b>Total, activos</b>	4.69%	7.81%
<b>Pasivo Corriente</b>		
Cuentas por pagar Comerciales	-25.91%	2456.34%
Otras Cuentas por Pagar	-36.06%	-13.84%
Provisiones	-28.25%	10.76%
Beneficios a empleados	2.19%	-11.04%
Total, pasivo Corriente	-26.37%	45.28%
<b>Pasivo No Corriente</b>		
Otras cuentas por pagar	0.00%	0.00%
Provisiones	-	-100.00%
Beneficios empleados	-27.53%	0.00%
Otros Pasivos	-2.80%	6.25%
Total, pasivo no corriente	-2.25%	5.30%



<b>Total, pasivos</b>	-3.91%	7.33%
<b>Patrimonio</b>		
Capital Social	0.00%	0.00%
Capital adicional	20.79%	9.57%
Reservas	0.00%	0.00%
Resultados acumulados	21.86%	83.62%
Otras reservas de patrimonio	182.55%	0.00%
Total, patrimonio neto	27.97%	9.13%
<b>Total, pasivo y patrimonio neto</b>	4.69%	7.81%

Nota. Elaboración propia

### Interpretación

1. Crecimiento general: El total de activos creció un 7.81% de 2019 a 2020, y un 4.69% de 2020 a 2021, mostrando un crecimiento continuo pero desacelerado.
2. Activo Corriente: Experimentó un aumento significativo del 25.70% de 2019 a 2020, pero luego disminuyó un 13.45% de 2020 a 2021. Las cuentas por cobrar comerciales tuvieron un aumento drástico del 184.89% de 2019 a 2020, seguido de una disminución del 27.03% en 2021. Los inventarios aumentaron un 51.72% de 2020 a 2021, lo que podría indicar una acumulación de stock.
3. Activo No Corriente: Mostró un crecimiento estable, aumentando un 5.33% de 2019 a 2020 y un 7.68% de 2020 a 2021. La Propiedad, Planta y Equipo, que representa la mayor parte de los activos, creció de manera constante (5.35% y 7.72%).
4. Pasivo Corriente: Aumentó significativamente (45.28%) de 2019 a 2020, pero luego disminuyó un 26.37% de 2020 a 2021. Las cuentas por pagar comerciales tuvieron un aumento extraordinario del 2456.34% de 2019 a 2020, seguido de una disminución del 25.91% en 2021.
5. Pasivo No Corriente: Mostró variaciones menos pronunciadas, con un aumento del 5.30% de 2019 a 2020 y una disminución del 2.25% de 2020 a 2021.

6. Patrimonio: Experimentó un crecimiento constante, aumentando un 9.13% de 2019 a 2020 y un 27.97% de 2020 a 2021. Los resultados acumulados aumentaron significativamente: 83.62% de 2019 a 2020 y 21.86% de 2020 a 2021. Otras reservas de patrimonio tuvieron un aumento notable del 182.55% de 2020 a 2021.
7. Tendencias generales: La empresa parece estar fortaleciendo su patrimonio, con un crecimiento más rápido que el de los pasivos. Hay una tendencia a la reducción de pasivos en 2021, tanto corrientes como no corrientes. El crecimiento de los activos se desaceleró en 2021 en comparación con 2020.

### **4.3. Comprobación de la hipótesis**

#### **A. Hipótesis general**

H1: El capital intelectual, se relaciona con la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia de Tacna, al año 2021.

H0: El capital intelectual, no se relaciona con la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia de Tacna, al año 2021.

#### **B. Nivel de significancia ( $\alpha$ )**

Es el máximo porcentaje de error, que se tomará, para este caso, se dará uso al 1% que equivale al 0.01.

#### **C. Nivel de confianza ( $1 - \alpha$ )**

Es la resta del 100 %, después de la determinación del error del 1%, quedando como resultante el 99%.

#### **D. P-valor:**

Es el resultado de las dos variables y se determina a través del error, y es comparado con el nivel de significancia, para dar respuesta a la hipótesis y lograr la aceptación o el rechazo de la misma. Por lo tanto, si p-valor es mayor a  $\alpha$  entonces aceptamos H0, al contrario, p-valor es menor a  $\alpha$  entonces rechazamos H0 y aceptamos H1.

**Tabla 14:***Correlaciones de las variables*

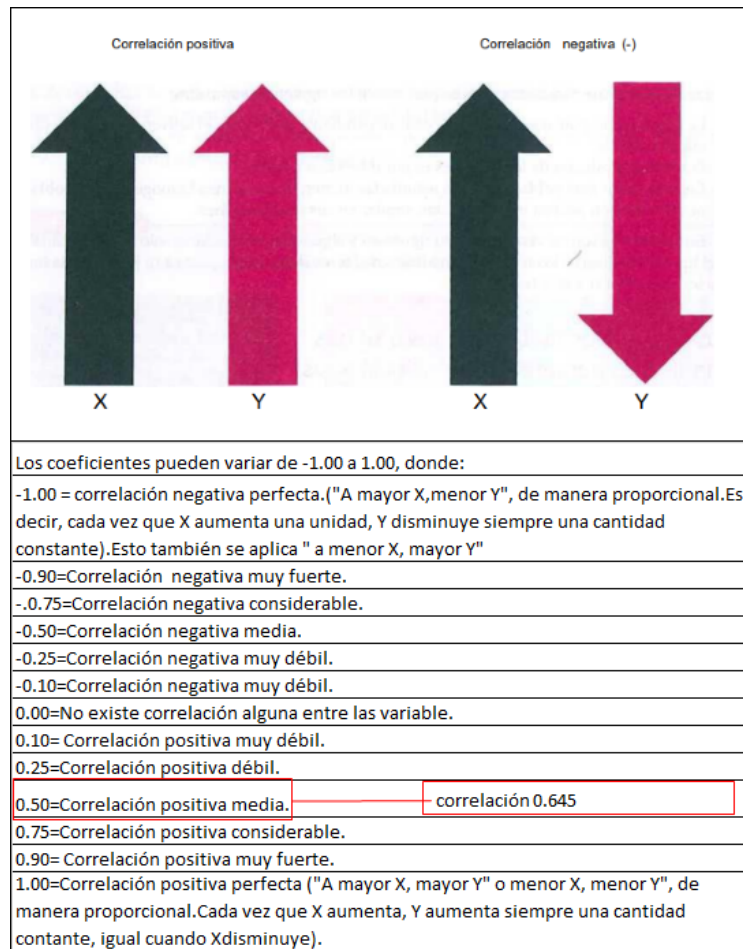
<b>Correlaciones de la variable independencia y dependiente</b>			Rentabilidad (agrupado)	Capital Intelectual (agrupado)
Rho de Spearman	Total, MEDIA2 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Total, MEDIA1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### E. Interpretación

Se tiene, que el p-valor es de  $0.000 < 0.01$  con lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, a partir de ello se tiene evidencia que existe relación entre la capital intelectual y la rentabilidad.

**Figura 12:***Coefficientes de correlación positiva y negativa*



Nota: Imagen donde se indica la correlación de 0.645.

Así mismo, se presenta un coeficiente de correlación 0.645, que representa una correlación positiva de magnitud media, eso quiere decir que el capital intelectual presenta mejoras, lo mismo sucederá con la rentabilidad económica.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 4.1 Discusión de resultados

En cuanto a el objetivo general, se ha comprobado que el capital intelectual influye significativamente en la rentabilidad de las Empresa Prestadora de Servicios, de Tacna, al año 2021, según la prueba de Coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor es 0,645, y el p valor es 0,000 menor que el nivel de significancia que es 0,01. Y según el objetivo general de García (2018) es poder medir el capital humano en el sector industrial y su aportación en el resultado por lo cual trabajo con una muestra de 91 empresas españolas, con el método Estimación Prais-Winsten, con datos de una media de 5,31 años y con un total de 483 observaciones empresa por año. El cual el programa aplico el coeficiente de 0. 8175.de modo que la varianza aplicada representa el 80% con un nivel de 95% de significación y la variable cualitativa de control, acepta la hipótesis nula de coeficientes iguales a cero, tanto para cada uno de ellos y como para su conjunto. El sí determinó a través de otra técnica la medición el capital humano. Usando las mismas dimensiones y recolectando información a través de encuestas. Según Hernando (2019) que realizó investigación a las Empresas I, II y III, pertenecientes a diversos sectores empresariales, con distinta trayectoria en el mercado, diferentes generaciones a cargo y variado tamaño. Teniendo similitud en que uso las mismas dimensiones de capital intelectual para desarrollar su trabajo de investigación. Y lo cual recolecto información a través de encuesta y entrevista para poder desarrollar su tema.

Los resultados obtenidos concuerdan con la dimensión el grupo operativo de trabajo en la presente tesis el cual se detalla que, en la tabla 2 y la figura 4 que representa que; la mayoría votó por “desacuerdo” siendo el 66,12 por ciento. Lo cual esto manifiesta que la organización del grupo operativo tiene que obtener mejorar en cuanto a su organización y alineación con los objetivos estratégicos de la empresa. Según lo que desarrolló Zambrano (2019) en su investigación usa el método de Pearson, lo cual se halló correlación conjunta de 0.258 y un

valor de  $p=0.28$  el acepta la hipótesis nula y se rechazó la alternativa de grupo operativo., con lo que concluye que el grupo operativo de trabajo, en términos de conocimientos, habilidades y capacidades, tiene un impacto positivo en los resultados del sector industrial. Las competencias de los empleados, particularmente su motivación y satisfacción, se asocian con un mayor rendimiento organizacional, aunque el gasto en formación no siempre garantiza mejoras en beneficios. Las limitaciones en la medición de activos intangibles y de bases de datos dificultan la evaluación precisa.

En cambio, el capital estructural influye en la rentabilidad, en este trabajo de la presente investigación, se recolectó datos, a través de la encuesta realizada concedió como resultado que menos de la mitad, votó por “desacuerdo” siendo el 47,72 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son menos, de la mitad parte siendo un 46,45 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son una minoría, de 9,84 por ciento. Lo que significa, que se tiene que mejorar la organización que tiene la empresa. Esto incluye desarrollar nuevos productos e incluyendo otros métodos de producción, investigación y desarrollo. Este capital contribuye a mejorar el rendimiento interno de la organización. Según por el autor Castillo (2018) menciona que el capital estructural influye en la rentabilidad, lo cual uso la encuesta como recepción de datos y según en la figura 2 se observa que 47 por ciento indica que el votaron por regular y 27 por ciento lo consideró como respuesta bueno y que en este caso el autor determino que si existe un manejo adecuado en el capital estructural y como consecuencia existe un adecuado manejo de los bienes, funciones e información de la empresa. Lo cual con este autor se encuentra similitud en desarrollo de trabajo. Sin embargo, la diferencia es que para la investigación de la tesis del autor Castillo (2018), arrojó un resultado positivo.

Los hallazgos encontrados del capital relacional en la rentabilidad, sobre la presente tesis dieron como resultado que, en la encuesta, según la tabla 4 y la figura 6 que representa porcentualmente que menos de la mitad, votó por “desacuerdo” siendo el 49,73 por ciento, sobre la capital relacional, los que votaron por “no preciso” son menos, de la mitad parte siendo un 44,26 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son una minoría, de 6,01 por ciento. Lo que significa que, al no recolectar votos positivos sobre capital relacional, lo

que significa que no existe una buena interacción con clientes, también podría ser con instituciones financieras, organismos gubernamentales y otras organizaciones relevantes para la empresa. Ya que las relaciones externas son cruciales para el crecimiento de la organización. Según el autor Jerez (2018) le dio como resultado en su trabajo de investigación fue que el capital relacional influye positivamente en la rentabilidad de innovación tecnológica al calcular esta ecuación fue conformada con 50 indicadores y al aplicar la técnica se redujo a 23 indicadores y las mediciones son de EDIT VI, EDIT VII. el cual salió como resultado 43,54% y 44,80% de la varianza total. Según el autor se debería orientar la distribución de recursos actualmente se tiene en cuenta 13 programa que se lleva el 74% del presupuesto y que se debería focalizar recursos para la formación de nuevo capital humano. Se tiene diferencias con el trabajo solo, por aplicar otras técnicas, como curva de regresión ajustada y probabilidad normal EDIT, sin embargo, se tratan del mismo del objetivo específico de centrarse más en el capital relacional y la rentabilidad. Ya que el motivo de su trabajo es que existan más empresas colombianas manufactureras y comercialicen con más países.

Se ha comprobado que los resultados de gestión de capital de trabajo en la rentabilidad, Según la tabla 5 y la figura 7 informan que; más de la mitad, votó por “desacuerdo” siendo el 50,27 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son menos, de la mitad parte siendo un 43,72 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son una minoría, de 6,01 por ciento. Lo que significa que, con los votos desfavorable indica que no funciona de manera eficaz y no llega a alcanzar una rentabilidad optima, sin poner en riesgo sus recursos. Según, por Meléndez (2021) en su tesis obtiene como, resultados como objetivo general que el coeficiente de Pearson es de 0.952 y su significación de  $p= 0.048$  que es menor de 0.05 y se concluye que la eficiente gestión de capital de trabajo influye positivamente en la rentabilidad del grupo Inkaterra, periodo 2016-2019, donde se analizó cuentas y ratios financieros. La finalidad es mejorar la gestión que se tiene con el capital de trabajo y así mejorar la economía de la empresa y que cada año crezca anualmente 4 por ciento de forma lenta y segura, para no enfrentar fuertes caídas.

Los resultados que se han encontrados guardan relación con el valor añadido intelectual en la rentabilidad según la encuesta realizada que dio, como resultado que, más de la mitad, votó por “desacuerdo” siendo el 50,82 por ciento. Los que votaron por “no preciso” son más, de la tercera parte siendo un 33,88 por ciento. Los que votaron por “de acuerdo” son más, de una séptima parte, dando como resultado en un 15,30 por ciento. Lo que esto significa que la mayoría boto en desacuerdo, lo que se genera, que no se está obteniendo, buenos resultados para la misma empresa, lo cual se tendría que valorizar el servicio a un mayor precio o hacer otros cambios. En cambio, el autor, Flores (2024) en su trabajo realiza 4 correlaciones donde al realizar la correlación en el coeficiente de valor añadido intelectual le sale un valor de 0.998 lo que representa ser una correlación alta. Lo que en consecuencia se acepta la hipótesis planteada. Lo que se determina que el capital añadido intelectual influye en la rentabilidad de la empresa Covital. Estos resultados reflejan la baja inversión que le da al capital intelectual lo cual sin darse cuenta le empresa se ve limitada. Lo cual se determina que debe existir una correcta gestión de recursos para que no afecte el desempeño de la entidad.



## CAPÍTULO VI

### CONCUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Primera conclusión:

El capital intelectual mantiene una relación positiva y significativa con la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de Tacna. Esto evidencia que una gestión eficiente del conocimiento, las habilidades y las competencias de los colaboradores es esencial para optimizar el desempeño económico de la organización.

Segunda conclusión:

La percepción de los trabajadores pone en evidencia deficiencias en la valoración y el desarrollo del capital intelectual dentro de la empresa, lo que se refleja en los bajos niveles de rentabilidad registrados en los últimos años.

Tercera conclusión:

Es la falta de capacitación, incentivos y oportunidades de desarrollo profesional para los colaboradores representa un problema que impacta negativamente en la acumulación y aplicación del capital intelectual en la empresa.

Cuarta conclusión:

La empresa presenta una estructura financiera con un alto nivel de apalancamiento y baja liquidez, lo cual podría limitar su capacidad de inversión en iniciativas orientadas a fortalecer el capital intelectual.

Quinta conclusión:

Es la tendencia decreciente en los indicadores de rentabilidad (ROE, ROA, ROS) entre 2019 y 2021 sugiere que la empresa enfrenta dificultades para transformar sus ventas y activos en beneficios. Este comportamiento podría estar vinculado a deficiencias en la gestión del capital intelectual, lo que resalta la necesidad de optimizar este recurso estratégico para mejorar su desempeño financiero.

Sexta conclusión:

Es la falta de un plan de intervención para fomentar el capital intelectual en la Empresa Prestadora de Servicios de Tacna evidencia la necesidad de implementar estrategias integrales que permitan aprovechar este activo intangible como fuente de ventaja competitiva y mejora de la rentabilidad.

## 6.2 Recomendaciones

### Primera recomendación:

Es diseñar e implementar un plan de desarrollo del capital intelectual, enfocado en la identificación, retención y potenciación de las competencias clave de los colaboradores, alineado con los objetivos estratégicos de la empresa.

### Segunda recomendación:

Es fortalecer los sistemas de capacitación, evaluación y reconocimiento del personal, con el fin de promover el aprendizaje continuo, la mejora de habilidades y la motivación de los trabajadores.

### Tercera recomendación:

Es revisar la estructura de costos y gastos operativos, buscando optimizar la eficiencia y maximizar la rentabilidad sobre ventas, sin descuidar las inversiones necesarias para el desarrollo del capital intelectual.

### Cuarta recomendación:

Es establecer indicadores de desempeño y metas de mejora continua en las ratios de rentabilidad (ROE, ROA, ROS), monitoreando periódicamente su evolución y tomando acciones correctivas cuando sea necesario.

### Quinta recomendación:

Es promover una cultura organizacional que valore y fomente el desarrollo del capital intelectual como un activo estratégico clave para la competitividad y sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

Sexta recomendación:

Es evaluar la estructura de financiamiento de la empresa, buscando un balance adecuado entre deuda y patrimonio que permita disponer de los recursos necesarios para invertir en la mejora del capital intelectual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, R. (2019). *El capital social ¿garantía de los acreedores?* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú.].
- Aguilar, A. (2010). *Evaluación del sistema de control interno en la UBPC*. España: EUMED.
- Alania, R. (14 de setiembre de 2016). El capital intelectual. Nuevo liderazgo. <https://gestion.pe/blog/gestiondeltalento/2016/09/el-capital-intelectual-nuevo-liderazgo.html/>
- Alanya, J. y Chávez, G. (2013). *Control interno en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú].
- Álvarez, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial: Propuesta practica de Análisis y evaluación*. España: Cámara de Comercio Servicio de Estudios.
- Amat, O. (2008). *Análisis de estados financieros: fundamentos y aplicaciones*. España: Ediciones Gestión.
- Apaza, M. (2019). El capital intelectual y el desempeño laboral del personal de la corte superior de justicia de Tacna 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
- Arana, E. (2017). *El capital Intelectual en la Gestión de la Universidad Privada de Tacna, 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
- Arcedra, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control interno que se apliquen en las áreas de administración y Contaduría Pública en la Empresa Agrícola "Jacinto*

- López" S.A: *del municipio de Jonotega durante el año 2014* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
- Blanco, S. (2005). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe.
- Bravo, S. (2003). *Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera*. Perú: ESAN Ediciones.
- Bueno, E., Salmador, P. y Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital de tipo intelectual en la economía del saber profundo: Una reflexión sobre el Modelo conceptual Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios sobre Economía Aplicada*, 26(2), 43-64.
- Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Sevilla].
- Canales, E. (2019). *Gestión del saber profundo y su incidencia en el capital intelectual de las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador, desde el año 2013 – 2016*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Carmona, M. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 141(1), 152-171.
- Carrasco, T. (2018). *Capital intelectual y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de EMAPA San Martín S.A., 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]
- Castillo, L. (2018). *Capital intelectual y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de EMAPA San Martín S.A., 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

- Chire, A. (2013). *Control interno simultáneo en el área de almacenes y la gestión logística en las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, periodo:2010-2011*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
- Chochabot, Y. (2017). *Sistema de control interno y su relación con el sistema integrado de gestión administrativa en la dirección del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna].
- Combariza, C., Molano, E. y Niño, I. (2014). *La valoración de capital intelectual en las pequeñas y medianas corporaciones de la provincia del Sugamuxi*. [Tesis de grado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia].
- Coto, A. (2008). *Estados Financieros*. España: Pearson.
- Dextre, J. y Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contaduría Pública y Negocios*, 14, 69-80.
- Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. España: EDUMED.
- Domench, P. (2015). *Estados contables: Elaboración, análisis e interpretación*. España: Pirámide.
- Drucker, P. (2017) *La gerencia de corporaciones*. Penguin Random House Grupo Editorial Argentina.
- Entidad Prestadora de Servios Tacna. (mayo 2023). *Plan Maestro Optimizado 2024-2029. Estado de Situacion Financiera*, 145 páginas.

- Espinosa, M. y Quintana, M. (2014). *Evaluación del control interno y propuestas de mejora para el molino Rio Viejo* [Tesis de grado, Universidad Del Bio Bio, Chillan].
- Espinoza, J. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura].
- Europa Press. (06 de julio de 2012). El capital intelectual puede aumentar la productividad y el resultado de los negocios. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de Europa Press: <https://www.europapress.es/economia/noticia-economia-corporaciones-capital-intelectual-puede-aumentar-productividad-resultado-negocios-20120706124339.html>
- Empresa Prestadora de Servicios (2022) Plan estratégico Institucional 2020-2022. [https://www.epstacna.com.pe/web/\\_transpa/planeamiento/PEI\\_2020-2022.pdf](https://www.epstacna.com.pe/web/_transpa/planeamiento/PEI_2020-2022.pdf)
- Fernández, P. (2018). *Análisis de Estados Financieros: Enfoques y Aplicaciones*. Editorial Financiera.
- Flores, E. (2024). Valor del capital intelectual y su relación con el rendimiento financiero de la empresa COVIPAL. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo].
- Flores, G. (2015). *Análisis de la rentabilidad del Pisco en la región Tacna*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
- Gallegos, M. y Medina, G. (2011). *Determinación del valor económico añadido: un modelo alternativo*. Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas. Volumen 6, número 11.
- García, M. (2018). *Grupo operativo de trabajo y su aportación al resultado de la empresa: análisis en el sector industrial*. [Tesis doctoral, Universidad de Valladolid]



- García, M. y Sánchez, L. (2019). *Análisis Financiero y Rentabilidad Empresarial*. Editorial Gestión.
- García, M., Simo, P. y Sallan, M. (Julio-Sep de 2006). La evolución del capital de tipo intelectual y las nuevas corrientes. *Intangible capital*, 2(13), 277-307.
- García, J. (2021). *El Capital Relacional en las Organizaciones*. Editorial Empresas y Entorno.
- Gómez, A. (2017). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. Editorial Finanzas.
- Gómez, D. (2013). El Sistema de Control Interno para el perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *Revista Internacional de Gestión del saber profundo y Tecnología*, 53-65.
- González, J. (2018). Rentabilidad económica financiera, creación de valor económico y valuación de compañías manufactureras de la región sur del Ecuador, periodo 2014-2015. [Tesis de titulación, La Universidad Católica de Loja].
- Gutiérrez, R. (2015). E- control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Cuadernos Contables*, 553-578.
- Haypaya, J. (2017). *El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince, 2016* [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porras].
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable FACES*, 19(33), 15-41.

- Hernando, C. (2014). *Un modelo conceptual de control de gestión para la reducida corporación de corte familiar en España: especial referencia a los activos de tipo intangible*. [Tesis de doctorado, Universidad de Alcalá].
- Hernando, C. y Cervera, M. (enero - junio de 2018). Influencia del capital de tipo intelectual en la gestión de la pequeña empresa familiar española: un estudio empírico. *Revista de Ingeniería Comercial*, XVI (31), 1-17.
- Hinojosa, C. (2015). *El control interno y su influencia en la presentación de la información financiera del CAFAE de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna 2012* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman].
- Hosteltur. (6 de diciembre de 2017). Exceltur afirma que la rentabilidad económica del sector está en máximos. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de Hosteltur: [https://www.hosteltur.com/125529\\_exceltur-afirma-rentabilidad-economica-sector-esta-maximos.html](https://www.hosteltur.com/125529_exceltur-afirma-rentabilidad-economica-sector-esta-maximos.html)
- Hualpa, F. (2019). "Capital intelectual en el contexto de la enseñanza superior. Universidad San Pedro, Lima - 2017" (Tesis de maestría). Universidad San Pedro.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020*. INEI.
- Instituto Peruano de Economía (2021) INCORE: *Índice de Competitividad Regional*. Instituto Peruano de Economía.
- Jauregui, P., Nina, N. y Seminario, J. (2020). Estados Financieros 2018-2019. *Ministerio de Economía Y Finanzas*, 8.

- Jerez, G. (2018).” El capital relacional y la innovación tecnológica: análisis del efecto moderador del capital estructural y capital humano. Estudio de caso en sector manufacturero de Colombia”. [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Madrid].
- Karen, L. (2017). *Método de capital intelectual para valorizar las corporaciones del sector de servicios de mantenimiento electromecánico Caso: Coprosur Ings. S.R.L.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- Lam, E. (2002). *Evaluación del control interno basado en el modelo conceptual COSO.* Guatemala: Ecoe.
- Leonidas, P. (2018). *Capital intelectual y la innovación de la empresa Melaform SAC San Juan de Lurigancho, 2018.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- López, V., Nevado, D. y Baños, J. (abril de 2008). Indicador sintético de capital intelectual: humano y estructural. Un factor de competitividad. *Revista EURE*, XXXIV (101), 45-70.
- Lopez y Fachelli (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa.* Libro digital de la Universidad Autónoma de Barcelona.
- Martin, V. y Mancilla, M. (2010). Control en la administración para una información financiera confiable. *Contaduría Pública y Negocios*, 5(9), 68-75.
- Martín, G., Navas, J. y Delgado, M. (01 de enero de 2010). El capital intelectual de la empresa: evolución y futuro. *Revista de Economía y Finanzas*, 12(2), 37-44.
- Martínez, J. (2020). *Gestión Financiera y Rentabilidad: Estrategias para la Evaluación Empresarial.* Ediciones Financieras.

- Massaro, V. (2015). *¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, corporaciones de tecnología en Colombia?* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Buenos Aires].
- Mejia, R. (2002). Sistema de control interno para las pequeñas y medianas corporaciones. *Revista Universidad EAFIT*, 31(185), 74-86.
- Meléndez, N. (2021) tesis, *La gestión del capital de trabajo y su influencia en la liquidez de las empresas del grupo Inkaterra Perú, período 2016-2019*. [Tesis de grado, por la Universidad Alas Peruanas].
- Melo, P. y Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana de Cali].
- Montaño, V. (2010). Beneficios para el modelo conceptual empresarial: articulando COBIT con ISO 27000 para la exitosa implantación de un gobierno de TI. *Económicas CUC*, 31(31), 183-202.
- MTPE (2018). Ministerio de trabajo y promoción de empleo. “*Registro Nacional de Empresas y Entidades de Intermediación Laboral RENEEL*”. Boletín estadístico 2018.
- Pari, P. (2016). *El control interno y su incidencia en el otorgamiento de crédito de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna agencia San Martín del último semestre 2014*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
- Pérez, R. (2021). *Indicadores de Rentabilidad y su Impacto en la Gestión Corporativa*. Ediciones Financieras.

- Quevedo, M. (2023). *Divulgación sobre capital estructural en empresas del sector financiero de Perú inscritas en la Bolsa de Valores de Lima*. [ libro, Centro de Investigaciones de la Universidad del Pacífico.]
- Quinaluisa, N. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Cofín Habana, 268-283.
- Ramos, M. (2015). *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja].
- Rico, F. (2010). *Las practicas didácticas de las finanzas en un programa de Administración de corporaciones*. Colombia: GIDMEC.
- Rodríguez, A., Martínez, M., Martínez, I., Fundora, H y Guzmán, T. (2011). Desarrollo tecnológico, impacto sobre el medio ambiente y la salud. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 49(2), 308-319.
- Rodriguez, R. y Vega, L. (2016). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa A&B representaciones S.R.L., con el fin de mejorar los procesos operativos periodo 2015*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- Rojas, C. y Zamudio, G. (2019). Valoración del Capital Humano en términos cuantitativos. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima].
- Rubio, J. (2018). El capital intelectual como garantía de sostenibilidad en el largo plazo: análisis empírico de una empresa mediana empresa del sector industrial. El capital intelectual como garantía de sostenibilidad en el largo plazo: análisis empírico de una empresa mediana empresa del sector industrial. *III Congreso Internacional online Desafíos de las Corporaciones del Siglo XXI*. Murcia.

- Salazar, D. (2021). *Relación del capital de tipo intelectual y la rentabilidad: un estudio del sector bancario de Perú, Chile y Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Sánchez, A., Melián, A y Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones de la Empresa. *Investigaciones europeas de Dirección de Economía*, 13(2), 97-111.
- Scherk, A. (2011). *Manual de análisis fundamental*. España: Pirámide.
- Trujillo, R. (2015). El estado del valor añadido como alternativa social a la cuenta de pérdidas y ganancias. . [Tesis de grado en Administración, Universidad de la Laguna].
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable*, 8(11), 87-92.
- Vinces, V. (2010). *Análisis e interpretación de los EEFF*. Perú: Pirámide.
- Zambrano, V. (2019). *Gestión del saber profundo y su incidencia en el capital intelectual de las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador, desde el año 2013 – 2016* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].

## **ANEXOS**

**ANEXO 01: Matriz de consistencia**

**TÍTULO: CAPITAL INTELLECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE LA PROVINCIA TACNA, AL AÑO 2021.**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Instrumentos</b>
<p align="center"><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia del capital intelectual en la rentabilidad de la empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?</p>	<p align="center"><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar cómo el capital intelectual incide en la rentabilidad la empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p>	<p align="center"><b>Hipótesis general</b></p> <p>El capital intelectual incide en la rentabilidad de la empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p>	<p align="center"><b>Variable independiente</b></p> <p>Capital intelectual</p>	<p>Grupo operativo de trabajo</p> <p>Capital estructural</p> <p>Capital relacional</p> <p>Gestión del capital de trabajo</p> <p>Valor Añadido</p>	-Cuestionario
<p align="center"><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Cómo incide el grupo operativo de trabajo en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?</p> <p>2. ¿Cómo incide el capital estructural en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?</p> <p>3. ¿Cómo incide el capital relacional en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?</p> <p>4. ¿Cómo incide gestión del capital de trabajo en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?</p> <p>5. ¿Cómo incide el valor añadido intelectual en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021?</p>	<p align="center"><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. Determinar cómo el grupo operativo de trabajo en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p> <p>2. Determinar cómo el capital estructural en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p> <p>3. Determinar cómo el capital relacional en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p> <p>4. Determinar cómo la gestión del capital de trabajo en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p> <p>5. Determinar cómo el valor añadido intelectual en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p>	<p align="center"><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1.El grupo operativo de trabajo incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p> <p>2.El capital estructural incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p> <p>3.El capital relacional incide significativamente en la Rentabilidad Económica de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p> <p>4. La gestión del capital de trabajo incide significativamente en la Rentabilidad Económica de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p> <p>5.El valor añadido intelectual incide significativamente en la Rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la provincia Tacna, al año 2021.</p>	<p align="center"><b>Variable dependiente</b></p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Rentabilidad de activos netos</p> <p>Rentabilidad sobre el patrimonio</p> <p>Rentabilidad sobre ventas</p>	Estados financieros Estado de resultado.



## ANEXO 02: Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Tipo de variable	Escala de Medición
Capital intelectual	Saberes, habilidades, competencias y demás atributos que forman parte del potencial de los colaboradores y que son relevantes para la realización de actividades económicas dentro de la cadena de valor de una empresa.  Rubio (2018)	Grupo operativo de trabajo	Cálculo de coeficiente	Cualitativa	Escala Ordinal
		Capital Estructural	Cálculo de coeficiente		
		Capital relacional	Cálculo de coeficiente		
		Gestión del capital de trabajo	Cálculo de coeficiente		
		Valor Añadido	Cálculo de coeficiente		
Rentabilidad	Rendimiento promedio obtenido por las inversiones realizadas, se define operacionalmente, como el rendimiento que produce el activo o el beneficio que estos han generado por cada sol invertido en la empresa, siendo un indicador importante para poder reflejar el desempeño económico de la empresa.  Díaz (2012)	Rentabilidad de activos netos	Indicadores para el cálculo de la rentabilidad económica sobre los activos netos	Cuantitativa	Escala de razón
		Rentabilidad sobre el patrimonio	Indicadores para el cálculo de la rentabilidad económica sobre el patrimonio		
		Rentabilidad sobre ventas	Indicadores para el cálculo de la rentabilidad económica sobre las ventas		

### ANEXO 03: Instrumento de recolección de datos por cuestionario

#### CUESTIONARIO

Elaborado por: Mayra Vanessa Alcázar Maras

N° de Cuestionario: \_\_\_\_

#### Introducción:

El presente cuestionario, tiene por finalidad recolectar información relacionada sobre el CAPITAL INTELECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE LA PROVINCIA TACNA, AL AÑO 2021.

#### Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas enunciadas y responda marcando con un aspa(x) que a su criterio considere correcta.

<b>Grupo operativo:</b>	De acuerdo	No preciso	Desacuerdo
1. ¿Los empleados reciben capacitaciones constantes en el trabajo o a través de cursos en línea?			
2. ¿Se proporcionan equipos de oficina, como laptops, para facilitar la realización del trabajo?			
3. ¿En el centro laboral, se cuenta con medidas de seguridad adecuadas?			
4. ¿Los trabajadores ocupan cargos que corresponden a la especialidad de la carrera que han estudiado?			
5. ¿Las capacitaciones son explicadas detalladamente, paso a paso?			
<b>Capital estructural:</b>	De acuerdo	No preciso	Desacuerdo
6. ¿La empresa actualiza sus sistemas informáticos regularmente para mejorar su funcionamiento?			
7. ¿Existe una comunicación fluida entre directivos y empleados?			
8. ¿Los documentos administrativos enviados a la empresa son atendidos con rapidez?			

9. ¿La empresa cuenta con un procedimiento efectivo para la atención de quejas de los clientes?			
10. ¿Se promueve un alto sentido de compromiso con la institución, así como con sus valores y creencias organizacionales?			
<b>Capital relacional:</b>	De acuerdo	No preciso	Desacuerdo
11. ¿La atención al público es cercana y personalizada?			
12. ¿Las quejas de los clientes son poco frecuentes?			
13. ¿La empresa establece alianzas con proveedores e inversionistas de manera ágil?			
14. ¿La empresa realiza la reconexión del agua rápidamente una vez efectuado el pago?			
15. ¿Las relaciones laborales con los proveedores son de largo plazo?			
<b>Gestión del capital de trabajo</b>	De acuerdo	No preciso	Desacuerdo
16. ¿La empresa determina correctamente el costo del servicio de agua en función de las inversiones realizadas?			
17. ¿La empresa corta el suministro de agua a los clientes morosos de distritos alejados?			
18. ¿Los clientes tienen la opción de fraccionar sus deudas en los meses que no pueden pagar?			
19. ¿Los equipos que utiliza la empresa son de alta calidad y tienen una larga duración?			
20. ¿La empresa tiene pleno control sobre los siete sectores de abastecimiento?			
<b>Valor Añadido intelectual:</b>	De acuerdo	No preciso	Desacuerdo
21. ¿Se están implementando soluciones para la escasez de recursos hídricos?			
22. ¿El proceso de selección de personal es fiable y está bien estructurado?			

23. ¿La empresa está planificando su expansión para alcanzar a una población creciente?			
24. ¿La empresa está invirtiendo en nuevos proyectos, como el bombeo de agua subterránea y la captación de agua de lluvia?			
25. ¿Ha aumentado la demanda para la contratación de trabajadores en los últimos años?			
<b>Rentabilidad de activos netos:</b>	De acuerdo	No preciso	Desacuerdo
26. ¿La empresa maximiza el uso de sus activos netos para generar ingresos?			
27. ¿Se realiza un seguimiento periódico del rendimiento de los activos netos?			
28. ¿La empresa invierte en activos que contribuyen significativamente a su rentabilidad?			
29. ¿La gestión de los activos netos se lleva a cabo de manera eficiente y efectiva?			
30. ¿Existe una relación positiva entre la inversión en activos netos y la rentabilidad de la empresa?			
<b>Rentabilidad sobre el patrimonio:</b>	De acuerdo	No preciso	Desacuerdo
31. ¿La empresa ha mantenido un ROE (retorno sobre el patrimonio) consistente o en aumento durante los últimos tres años?			
32. ¿Las decisiones de inversión están orientadas a maximizar la rentabilidad sobre el patrimonio?			
33. ¿La gestión financiera de la empresa se enfoca en mejorar constantemente el ROE?			
34. ¿Los accionistas expresan satisfacción con la rentabilidad obtenida sobre su patrimonio?			
35. ¿La empresa utiliza de manera eficiente el capital de los accionistas para generar beneficios?			
<b>Rentabilidad sobre ventas:</b>	De acuerdo	No preciso	Desacuerdo
36. ¿La empresa ha logrado mantener un sólido margen de beneficio sobre las ventas en los últimos tres años?			

37. ¿Los costos operativos se gestionan de manera eficiente para maximizar la rentabilidad sobre las ventas?			
38. ¿La empresa implementa estrategias de precios efectivas para mejorar su rentabilidad sobre las ventas?			
39. ¿La calidad de los productos y servicios contribuye positivamente a la rentabilidad sobre las ventas?			
40. ¿La empresa analiza regularmente sus márgenes de beneficio para identificar oportunidades de mejora?			
Conteo			

## ANEXO 04: Instrumento de recolección de datos

### Estados resultados

<b>ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A</b>			
<b>ESTADOS DE RESULTADO</b>			
<i>PERIODO: 1 DE ENERO - 31 DE DICIEMBRE</i>			
<i>Expresado en Soles: S/.</i>			
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Ingresos de Actividades Ordinarias</b>			
Prestacion de Servicios	40,885,159	39,224,490	41,884,756
(-)Costo de Servicios	-24,326,298	-25,375,002	-25,005,630
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>16,558,861</b>	<b>13,849,488</b>	<b>16,879,126</b>
(-)Gastos de Ventas y Distribución	-6,366,747	-5,497,000	-5,691,749
(-)Gastos de Administración	-10,861,480	-9,274,571	-9,520,720
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>-669,366</b>	<b>-922,083</b>	<b>1,666,657</b>
<b>Otros ingresos (Gastos)</b>			
Otros ingresos Operativos	9,378,346	8,786,528	12,631,857
Ingresos Financieros	4,778	6,721	46,489
Diferencia de cambio (Ganancias )	0	68	3,977
Gastos Financieros	-364,452	-184,704	-317,246
Diferencia de cambio (Perdidas )	-216	-801	-376
<b>Resultado antes de impuestos a las ganancias</b>	<b>8,349,090</b>	<b>7,685,729</b>	<b>14,031,358</b>
(-)Gastos por impuesto a las ganancias	-1,068,730	-919,291	-1,546,121
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>7,280,360</b>	<b>6,766,438</b>	<b>12,485,237</b>

*Fuente 1:* (Percy , Natalio y Juan, 2020)

*Fuente 2:* (Entidad Prestadora de Servios Tacna, mayo 2023)

## Estados financieros

<b>ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A</b>			
<b>ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA</b>			
<i>PERIODO: 1 DE ENERO - 31 DE DICIEMBRE</i>			
<i>Expresado en Soles: S/.</i>			
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Activo</b>			
<b>Activo corriente</b>			
Efectivo y equivalente al efectivo	26,555,000	28,774,502	28,289,605
Cuentas por cobrar Comerciales (Neto)	9,040,618	12,390,297	4,349,101
Otras cuentas por cobrar (Neto)	1,352,557	2,625,726	2,036,672
Inventarios (Neto)	2,217,849	1,461,767	1,325,580
<b>Total activo corriente</b>	<b>39,166,024</b>	<b>45,252,292</b>	<b>36,000,958</b>
<b>Activo No Corriente</b>			
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	288,906,397	268,199,439	254,588,151
Activos intangibles (Neto)	3,969,400	4,324,087	4,467,257
Activos por impuestos a las Ganancias Diferidos	2,494,205	1,768,497	1,347,159
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>295,370,002</b>	<b>274,292,023</b>	<b>260,402,567</b>
<b>Total activos</b>	<b>334,536,026</b>	<b>319,544,315</b>	<b>296,403,525</b>
<b>Cuentas de orden deudoras</b>	<b>2,808,783</b>	<b>1,831,637</b>	<b>1,408,190</b>
<b>Pasivo</b>			
<b>Pasivo Corriente</b>			
Cuentas por pagar Comerciales	3,941,541	5,320,281	208,160
Otras Cuentas por Pagar	2,099,973	3,284,219	3,811,685
Provisiones	4,291,061	5,980,338	5,399,179
Beneficios a Empleados	1,453,559	1,422,355	1,598,934
<b>Total pasivo Corriente</b>	<b>11,786,134</b>	<b>16,007,193</b>	<b>11,017,958</b>
<b>Pasivo no Corriente</b>			
Otras cuentas por pagar	11,471,145	11,471,145	11,471,145
Provisiones	899,070	0	1,169,580
Beneficios a empleados	71,805	99,080	99,080
Otros Pasivos	200,009,677	205,775,511	193,663,608
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>212,451,697</b>	<b>217,345,736</b>	<b>206,403,413</b>
<b>Total pasivos</b>	<b>224,237,831</b>	<b>233,352,929</b>	<b>217,421,371</b>
<b>Patrimonio neto</b>			
Capital Social	35,186,580	35,186,580	35,186,580
Capital adicional	39,313,121	32,546,683	29,704,619
Reservas	518,198	518,198	518,198
Resultados acumulados	11,686,039	9,589,488	5,222,320
Otras reservas de patrimonio	23,594,257	8,350,437	8,350,437
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>110,298,195</b>	<b>86,191,386</b>	<b>78,982,154</b>
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>334,536,026</b>	<b>319,544,315</b>	<b>296,403,525</b>

Fuente 01: (Percy , Natalio y Juan, 2020)

Fuente 02: (Entidad Prestadora de Servios Tacna, mayo 2023)

## ANEXO 05: Recolección de datos con el programa IBM SPSS Statistics.

\*finalLLL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

20 : Preg\_18 2

Visible: 67 de 67 variables

ID	Apellido...	Preg_0_1	Preg_0_2	Preg_0_3	Preg_0_4	Preg_0_5	Preg_0_6	Preg_0_7	Preg_0_8	Preg_0_9	Preg_1_0	Preg_1_1	Preg_1_2	Preg_1_3	Preg_1_4	Preg_1_5	Preg_1_6	Preg_1_7	Preg_1_8
1	Trabajado... ATOC...	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1
2	Trabajado... HUER...	1	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3
3	Trabajado... CHAR...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
4	Trabajado... RAVE...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2
5	Trabajado... FERN...	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Trabajado... TORR...	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
7	Trabajado... ARONI...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
8	Trabajado... SALC...	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2
9	Trabajado... GOME...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
10	Trabajado... HUAM...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
11	Trabajado... YUI C...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
12	Trabajado... GARCI...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
13	Trabajado... OREL...	2	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
14	Trabajado... LIBER...	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
15	Trabajado... ÑAÑE...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
16	Trabajado... CALLI...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
17	Trabajado... QUIÑ...	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
18	Trabajado... CHOQ...	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
19	Trabajado... QUISP...	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
20	Trabajado... LABE...	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3
21	Trabajado... CASTI...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3
22	Trabajado... DE LA...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
23	Trabajado... ROJA...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
24	Trabajado... GARCI...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3

Vision general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

21:20 09/09/2024

\*finalLLL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

188 : D2

Visible: 67 de 67 variables

ID	Apellido...	Preg_0_1	Preg_0_2	Preg_0_3	Preg_0_4	Preg_0_5	Preg_0_6	Preg_0_7	Preg_0_8	Preg_0_9	Preg_1_0	Preg_1_1	Preg_1_2	Preg_1_3	Preg_1_4	Preg_1_5	Preg_1_6	Preg_1_7	Preg_1_8
25	Trabajado... VASO...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
26	Trabajado... JURA...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
27	Trabajado... RICAL...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
28	Trabajado... ARIAS...	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
29	Trabajado... GARRI...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
30	Trabajado... ARBIE...	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
31	Trabajado... CLEM...	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	Trabajado... SUAR...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
33	Trabajado... QUEV...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3
34	Trabajado... NOVO...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3
35	Trabajado... BELT...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
36	Trabajado... PERA...	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
37	Trabajado... CERO...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
38	Trabajado... TAPIA...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
39	Trabajado... LAUR...	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	Trabajado... PRIMO...	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2
41	Trabajado... RAMIR...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
42	Trabajado... CHAV...	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
43	Trabajado... CHAV...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3
44	Trabajado... TICON...	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
45	Trabajado... CARB...	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	Trabajado... BEND...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3
47	Trabajado... MAMA...	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
48	Trabajado... GUIZA...	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

Vision general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

21:25 09/09/2024



IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

68 : Preg\_17 3

Visible: 67 de 67 variables

ID	Apellido	Preg_0_1	Preg_0_2	Preg_0_3	Preg_0_4	Preg_0_5	Preg_0_6	Preg_0_7	Preg_0_8	Preg_0_9	Preg_1_0	Preg_1_1	Preg_1_2	Preg_1_3	Preg_1_4	Preg_1_5	Preg_1_6	Preg_1_7	Preg_1_8
48	Trabajado... GUIZA...	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
49	Trabajado... TORR...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
50	Trabajado... DIAZ V...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3
51	Trabajado... SALAZ...	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
52	Trabajado... PARE...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
53	Trabajado... ERAU...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
54	Trabajado... RAMIR...	3	3	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
55	Trabajado... ABAR...	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
56	Trabajado... SIFUE...	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	Trabajado... BUEN...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
58	Trabajado... HURT...	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
59	Trabajado... MORA...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
60	Trabajado... ÑAÑE...	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
61	Trabajado... CERV...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
62	Trabajado... OBAN...	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
63	Trabajado... JAIME...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
64	Trabajado... LOAYZ...	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
65	Trabajado... AMPU...	1	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3
66	Trabajado... VARG...	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
67	Trabajado... MIRAN...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
68	Trabajado... NAVA...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
69	Trabajado... CHAP...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
70	Trabajado... ALAR...	2	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
71	Trabajado... MORA...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode: ACTIVADO [Clásico](#)

21:27  
09/09/2024

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

87 : Preg\_17 2

Visible: 67 de 67 variables

ID	Apellido	Preg_0_1	Preg_0_2	Preg_0_3	Preg_0_4	Preg_0_5	Preg_0_6	Preg_0_7	Preg_0_8	Preg_0_9	Preg_1_0	Preg_1_1	Preg_1_2	Preg_1_3	Preg_1_4	Preg_1_5	Preg_1_6	Preg_1_7	Preg_1_8
71	Trabajado... MORA...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
72	Trabajado... LOSTA...	3	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3
73	Trabajado... CASA...	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	Trabajado... ESCU...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
75	Trabajado... URBIN...	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
76	Trabajado... VELAR...	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
77	Trabajado... NUÑE...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
78	Trabajado... HIDAL...	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
79	Trabajado... GALVE...	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
80	Trabajado... VIGO A...	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
81	Trabajado... POMA...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
82	Trabajado... MONT...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
83	Trabajado... MATO...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
84	Trabajado... CRISP...	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
85	Trabajado... MILLA...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
86	Trabajado... ESPE...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
87	Trabajado... MONT...	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
88	Trabajado... MUÑO...	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
89	Trabajado... OSCC...	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
90	Trabajado... FUST...	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
91	Trabajado... TORR...	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3
92	Trabajado... YNGA...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
93	Trabajado... CLEM...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
94	Trabajado... GARCI...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	3	2	1	3	3

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode: ACTIVADO [Clásico](#)

21:28  
09/09/2024

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

117 : Preg\_18 2

Visible: 67 de 67 variables

ID	Apellido	Preg_0_1	Preg_0_2	Preg_0_3	Preg_0_4	Preg_0_5	Preg_0_6	Preg_0_7	Preg_0_8	Preg_0_9	Preg_1_0	Preg_1_1	Preg_1_2	Preg_1_3	Preg_1_4	Preg_1_5	Preg_1_6	Preg_1_7	Preg_1_8
94	Trabajado... GARC...	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
95	Trabajado... BURG...	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
96	Trabajado... MEDIN...	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
97	Trabajado... ASCE...	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
98	Trabajado... ESPIN...	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
99	Trabajado... SUAR...	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
100	Trabajado... TOLE...	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
101	Trabajado... VENE...	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	Trabajado... CARD...	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
103	Trabajado... MUÑA...	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3
104	Trabajado... MEDIN...	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	Trabajado... CARH...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
106	Trabajado... ROJA...	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
107	Trabajado... CEPE...	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	Trabajado... CAMA...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
109	Trabajado... ARIAS...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
110	Trabajado... ATOC...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
111	Trabajado... YACTA...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3
112	Trabajado... CARL...	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	Trabajado... RODR...	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
114	Trabajado... SEMIN...	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
115	Trabajado... LEON...	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
116	Trabajado... FLOR...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
117	Trabajado... MAMA...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode: ACTIVADO [Clásico](#)

21:28  
09/09/2024

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

117 : Preg\_18 2

Visible: 67 de 67 variables

ID	Apellido	Preg_0_1	Preg_0_2	Preg_0_3	Preg_0_4	Preg_0_5	Preg_0_6	Preg_0_7	Preg_0_8	Preg_0_9	Preg_1_0	Preg_1_1	Preg_1_2	Preg_1_3	Preg_1_4	Preg_1_5	Preg_1_6	Preg_1_7	Preg_1_8
111	Trabajado... MAMA...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
118	Trabajado... RIVER...	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
119	Trabajado... CACE...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
120	Trabajado... VILLAL...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3
121	Trabajado... QUISP...	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	Trabajado... ESCO...	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	Trabajado... PORR...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
124	Trabajado... RUIZ...	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	Trabajado... URIBE...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
126	Trabajado... MEZA...	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
127	Trabajado... MEGO...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
128	Trabajado... REYE...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
129	Trabajado... FERN...	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
130	Trabajado... CARPI...	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
131	Trabajado... ALTAM...	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
132	Trabajado... QUISP...	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3
133	Trabajado... ORTE...	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
134	Trabajado... RETA...	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
135	Trabajado... ENCIS...	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	Trabajado... ALMEY...	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
137	Trabajado... OSSC...	1	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3
138	Trabajado... GARC...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2
139	Trabajado... ROLD...	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3
140	Trabajado... MART...	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode: ACTIVADO [Clásico](#)

21:29  
09/09/2024

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

117 : Preg\_18 2 Visible: 67 de 67 variables

ID	Apellido	Preg_0_1	Preg_0_2	Preg_0_3	Preg_0_4	Preg_0_5	Preg_0_6	Preg_0_7	Preg_0_8	Preg_0_9	Preg_1_0	Preg_1_1	Preg_1_2	Preg_1_3	Preg_1_4	Preg_1_5	Preg_1_6	Preg_1_7	Preg_1_8
140	Trabajado... MARTI...	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	Trabajado... PALIA...	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
142	Trabajado... SAEN...	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	Trabajado... CABR...	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
144	Trabajado... ACUÑ...	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
145	Trabajado... PARI...	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
146	Trabajado... CULO...	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
147	Trabajado... AYALA...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2
148	Trabajado... BARR...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
149	Trabajado... SALAZ...	1	3	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
150	Trabajado... CARR...	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
151	Trabajado... MATO...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
152	Trabajado... SALAZ...	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
153	Trabajado... MEDIN...	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
154	Trabajado... BARR...	2	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
155	Trabajado... PARI...	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	Trabajado... CULO...	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
157	Trabajado... RUIZ...	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
158	Trabajado... CULO...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
159	Trabajado... ORTE...	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
160	Trabajado... PARI...	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
161	Trabajado... MUÑA...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
162	Trabajado... CRISP...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
163	Trabajado... MILLA...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO Clásico

21:29 09/09/2024

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

117 : Preg\_18 2 Visible: 67 de 67 variables

ID	Apellido	Preg_0_1	Preg_0_2	Preg_0_3	Preg_0_4	Preg_0_5	Preg_0_6	Preg_0_7	Preg_0_8	Preg_0_9	Preg_1_0	Preg_1_1	Preg_1_2	Preg_1_3	Preg_1_4	Preg_1_5	Preg_1_6	Preg_1_7	Preg_1_8
161	Trabajado... MUÑA...	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
162	Trabajado... CRISP...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
163	Trabajado... MILLA...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3
164	Trabajado... ESPE...	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
165	Trabajado... MONT...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
166	Trabajado... MUÑO...	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3
167	Trabajado... OSCC...	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
168	Trabajado... ORTE...	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
169	Trabajado... SEMIN...	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
170	Trabajado... MEZA...	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
171	Trabajado... MEGO...	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
172	Trabajado... REYE...	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
173	Trabajado... FERN...	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
174	Trabajado... CARPI...	1	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
175	Trabajado... ALTAM...	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
176	Trabajado... QUISP...	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3
177	Trabajado... ORTE...	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
178	Trabajado... RETA...	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2
179	Trabajado... LOSTA...	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
180	Trabajado... ALTAM...	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
181	Trabajado... ARON...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
182	Trabajado... ALMEY...	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
183	Trabajado... ORTE...	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO Clásico

21:30 09/09/2024

\*finalLLL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

117 : Preg\_18 2 Visible: 67 de 67 variables

	D1	GRUPO	D2	ESTRUCTUR AL	D3	RELACIONA L	D4	Emplead o	D5	VALOR	D6	ACTIVOS	D7	PATRIMONI O	D8	VENTAS
46	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,00	2	1,80	2
47	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,00	2	2,00	2
48	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,00	2	2,00	2
49	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,20	3	2,00	2
50	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,20	3	2,00	2
51	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,40	3	2,00	2
52	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,40	3	2,00	2
53	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,40	3	2,00	2
54	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,40	3	2,20	3
55	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,40	3	2,20	3
56	2,00	2	1,80	2	1,80	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,40	3	2,20	3
57	2,00	2	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,40	3	2,20	3
58	2,00	2	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,60	3	2,20	3
59	2,00	2	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,60	3	2,40	3
60	2,00	2	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,20	3	2,60	3	2,40	3
61	2,00	2	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,40	3	2,60	3	2,40	3
62	2,00	2	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,40	3	2,60	3	2,40	3
63	2,00	2	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,60	3	2,60	3	2,40	3
64	2,20	3	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,60	3	2,60	3	2,40	3
65	2,20	3	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,60	3	2,60	3	2,40	3
66	2,20	3	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,60	3	2,60	3	2,40	3
67	2,20	3	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,60	3	2,60	3	2,40	3
68	2,20	3	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,60	3	2,60	3	2,40	3
69	2,20	3	1,80	2	2,00	2	1,60	2	1,40	2	2,60	3	2,60	3	2,40	3

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO Clásico

21:31 09/09/2024

\*finalLLL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

117 : Preg\_18 2 Visible: 67 de 67 variables

	D1	GRUPO	D2	ESTRUCTUR AL	D3	RELACIONA L	D4	Emplead o	D5	VALOR	D6	ACTIVOS	D7	PATRIMONI O	D8	VENTAS
160	2,80	3	2,60	3	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
161	2,80	3	2,60	3	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
162	2,80	3	2,60	3	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
163	2,80	3	2,60	3	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
164	2,80	3	2,80	3	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
165	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
166	2,80	3	2,80	3	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
167	2,80	3	2,80	3	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
168	2,80	3	2,80	3	2,80	3	3,00	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
169	2,80	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
170	2,80	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
171	2,80	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
172	2,80	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
173	2,80	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
174	2,80	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
175	2,80	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
176	2,80	3	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
177	2,80	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
178	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
179	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
180	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
181	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
182	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3
183	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO Clásico

21:31 09/09/2024

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 ID	Cadena	900	0	Trabajador	Ninguna	Ninguna	9	Izquierda	Nominal	Entrada
2 Apellido_N	Cadena	900	0	Apellidos y Nombres	Ninguna	Ninguna	21	Izquierda	Nominal	Entrada
3 Preg_01	Numérico	8	0	Los empleados reciben capacitaciones constantes en el trabajo o a través de cursos en lin...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4 Preg_02	Numérico	8	0	Se proporcionan equipos de oficina, como laptops, para facilitar la realización del trabajo.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5 Preg_03	Numérico	8	0	Se cuenta con medidas de seguridad en el centro laboral.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6 Preg_04	Numérico	8	0	Los trabajadores ocupan cargos que corresponden a la especialidad de la carrera que han...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7 Preg_05	Numérico	8	0	Las capacitaciones son explicadas detalladamente, paso a paso.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8 Preg_06	Numérico	8	0	La empresa actualiza sus sistemas informáticos regularmente para mejorar su funcionami...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9 Preg_07	Numérico	8	0	Existe una comunicación fluida entre directivos y empleados.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10 Preg_08	Numérico	8	0	Los documentos administrativos enviados a la empresa son atendidos con rapidez.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11 Preg_09	Numérico	8	0	La empresa cuenta con un procedimiento efectivo para la atención de quejas de los clientes.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12 Preg_10	Numérico	8	0	Se promueve un alto sentido de compromiso con la institución, así como con sus valores y...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13 Preg_11	Numérico	8	0	La atención al público es cercana y personalizada.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14 Preg_12	Numérico	8	0	Las quejas de los clientes son poco frecuentes.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15 Preg_13	Numérico	8	0	La empresa establece alianzas con proveedores e inversionistas de manera ágil.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16 Preg_14	Numérico	8	0	La empresa realiza la reconexión del agua rápidamente una vez efectuado el pago.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17 Preg_15	Numérico	8	0	Las relaciones laborales con los proveedores son de largo plazo.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18 Preg_16	Numérico	8	0	La empresa determina correctamente el costo del servicio de agua en función de las inver...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19 Preg_17	Numérico	8	0	La empresa corta el suministro de agua a los clientes morosos de distritos alejados.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20 Preg_18	Numérico	8	0	Los clientes tienen la opción de fraccionar sus deudas en los meses que no pueden pagar.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21 Preg_19	Numérico	8	0	Los equipos que utiliza la empresa son de alta calidad y tienen una larga duración.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22 Preg_20	Numérico	8	0	La empresa tiene pleno control sobre los siete sectores de abastecimiento.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23 Preg_21	Numérico	8	0	Se están implementando soluciones para la escasez de recursos hídricos.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24 Preg_22	Numérico	8	0	El proceso de selección para encontrar persona es fiable y está bien estructurado.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25 Preg_23	Numérico	8	0	La empresa está planificando su expansión para alcanzar a una población creciente.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26 Preg_24	Numérico	8	0	La empresa está invirtiendo en nuevos proyectos, como el bombeo de agua subterránea y l...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27 Preg_25	Numérico	8	0	Ha aumentado la demanda para la contratación de trabajadores en los últimos años.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

19:44 09/09/2024

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
26 Preg_24	Numérico	8	0	La empresa está invirtiendo en nuevos proyectos, como el bombeo de agua subterránea y l...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27 Preg_25	Numérico	8	0	Ha aumentado la demanda para la contratación de trabajadores en los últimos años.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28 Preg_26	Numérico	8	0	La empresa maximiza el uso de sus activos netos para generar ingresos.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
29 Preg_27	Numérico	8	0	Se realiza un seguimiento periódico del rendimiento de los activos netos.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
30 Preg_28	Numérico	8	0	La empresa invierte en activos que contribuyen significativamente a su rentabilidad.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31 Preg_29	Numérico	8	0	La gestión de los activos netos se lleva a cabo de manera eficiente y efectiva.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
32 Preg_30	Numérico	8	0	Existe una relación positiva entre la inversión en activos netos y la rentabilidad de la empre...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
33 Preg_31	Numérico	8	0	La empresa ha mantenido un ROE (retorno sobre el patrimonio) consistente o en aumento.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
34 Preg_32	Numérico	8	0	Las decisiones de inversión están orientadas a maximizar la rentabilidad sobre el patrimo...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
35 Preg_33	Numérico	8	0	La gestión financiera de la empresa se enfoca en mejorar constantemente el ROE.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
36 Preg_34	Numérico	8	0	Los accionistas expresan satisfacción con la rentabilidad obtenida sobre su patrimonio.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
37 Preg_35	Numérico	8	0	La empresa utiliza de manera eficiente el capital de los accionistas para generar beneficios.	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
38 Preg_36	Numérico	8	0	La empresa ha logrado mantener un sólido margen de beneficio sobre las ventas en los úl...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
39 Preg_37	Numérico	8	0	Los costos operativos se gestionan de manera eficiente para maximizar la rentabilidad sob...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
40 Preg_38	Numérico	8	0	La empresa implementa estrategias de precios efectivas para mejorar su rentabilidad sobr...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
41 Preg_39	Numérico	8	0	La calidad de los productos y servicios contribuye positivamente a la rentabilidad sobre las...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
42 Preg_40	Numérico	8	0	La empresa analiza regularmente sus márgenes de beneficio para identificar oportunidad...	{1, De acue...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
43 SUMA.total1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
44 total.MEDIA1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
45 Media.V1	Numérico	5	0	total.MEDIA (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
46 SUMA.total2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
47 MEDIA2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
48 MEDIA.V2	Numérico	5	0	MEDIA2 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
49 SUMA.T	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
50 MEDIA.T	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
51 TOTAL	Numérico	5	0	MEDIA.T (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
52 D1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

19:46 09/09/2024

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
44 total.MEDIA1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
45 Media.V1	Numérico	5	0	total.MEDIA (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
46 SUMA.total2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
47 MEDIA2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
48 MEDIA.V2	Numérico	5	0	MEDIA2 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
49 SUMA.T	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
50 MEDIA.T	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
51 TOTAL	Numérico	5	0	MEDIA.T (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
52 D1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
53 GRUPO	Numérico	5	0	D1 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
54 D2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
55 ESTRUCTU...	Numérico	5	0	D2 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
56 D3	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
57 RELACIONAL	Numérico	5	0	D3 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
58 D4	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
59 Empleado	Numérico	5	0	D4 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
60 D5	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
61 VALOR	Numérico	5	0	D5 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
62 D6	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
63 ACTIVOS	Numérico	5	0	D6 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
64 D7	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
65 PATRIMONIO	Numérico	5	0	D7 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
66 D8	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
67 VENTAS	Numérico	5	0	D8 (agrupado)	{1, DE ACU...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO Clásico

Buscar 21°C Mayorm. nubla... 19:46 09/09/2024

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Resultado

- Logaritmo
- Frecuencias
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticos
  - D1 (agrupado)
  - Gráfico de barra
- Logaritmo
- Frecuencias
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticos
  - D2 (agrupado)
  - Gráfico de barra
- Frecuencias
  - Títulos
  - Logaritmo
  - Notas
- Frecuencias
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticos
  - D3 (agrupado)
  - Gráfico de barra
- Logaritmo
- Frecuencias
  - Títulos
  - Notas

Grupo Operativo de Trabajo

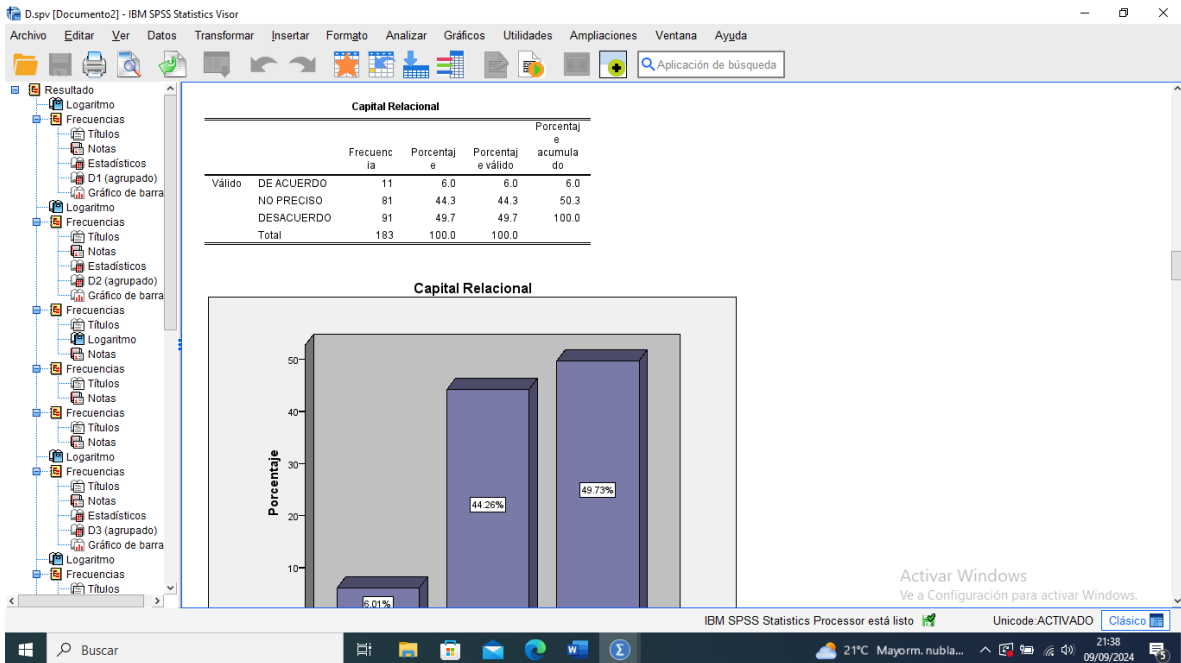
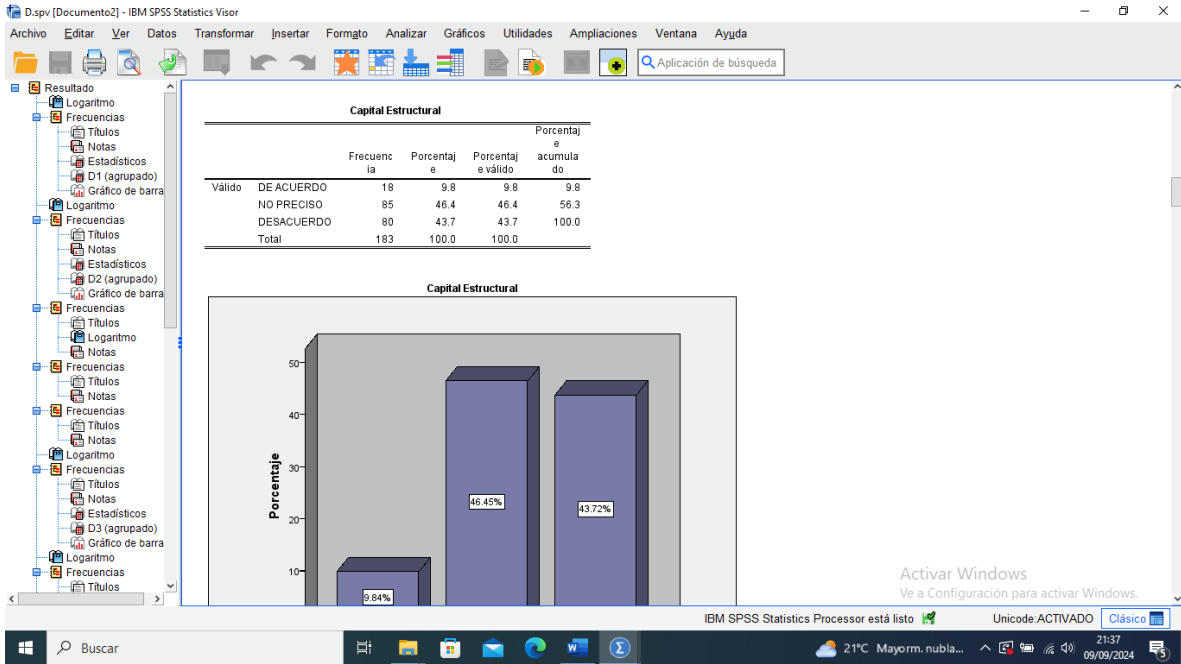
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
		válido	total
10	5.5	5.5	5.5
52	28.4	28.4	33.9
121	66.1	66.1	100.0
Total	183	100.0	100.0

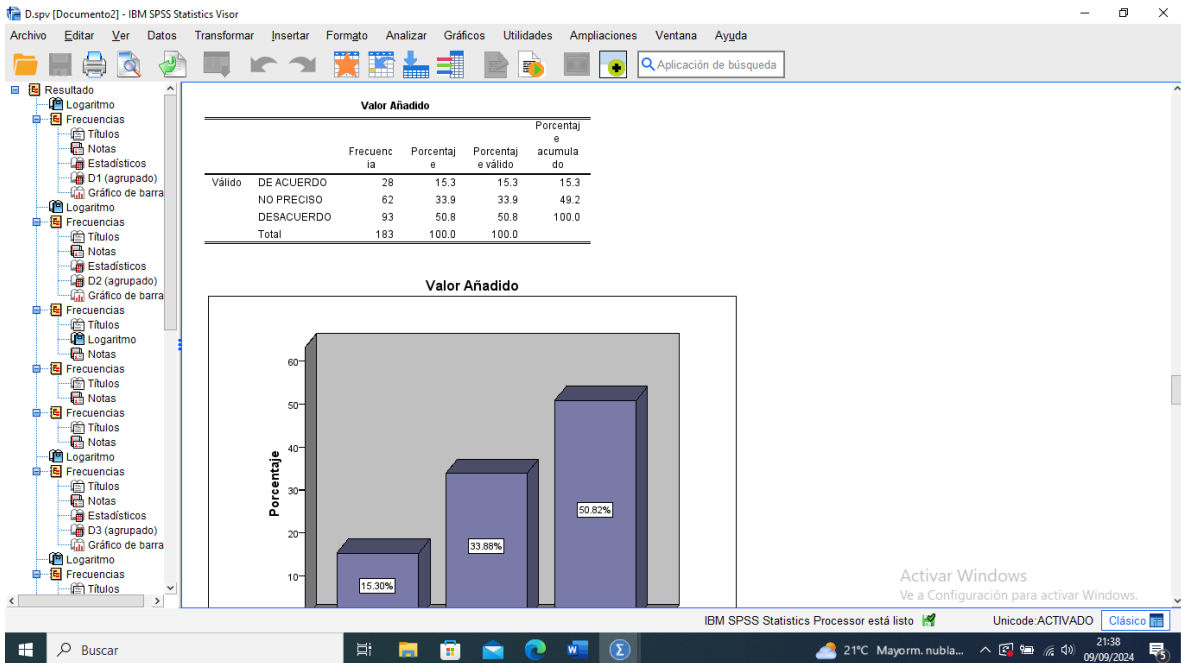
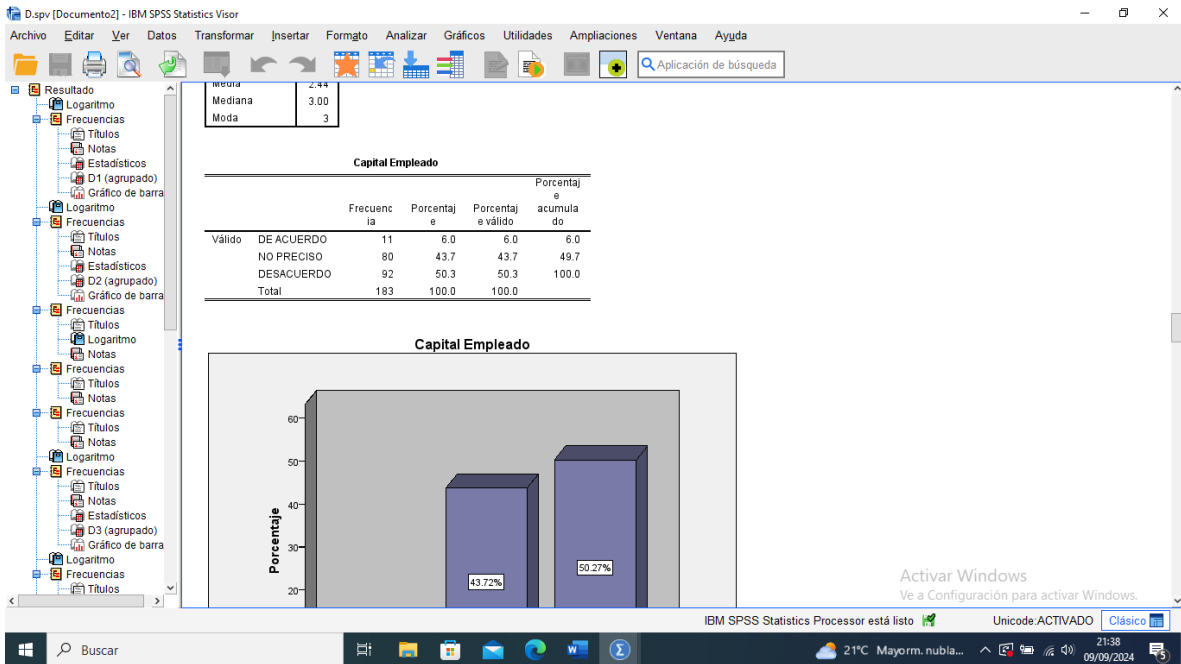
Grupo Operativo de Trabajo

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

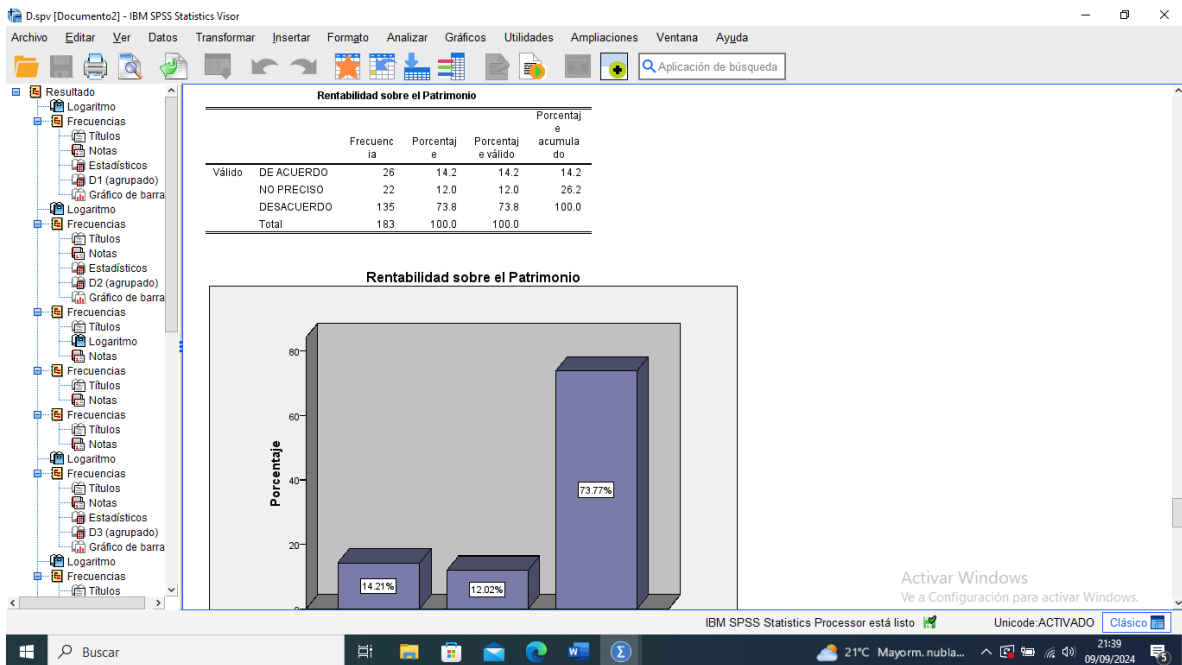
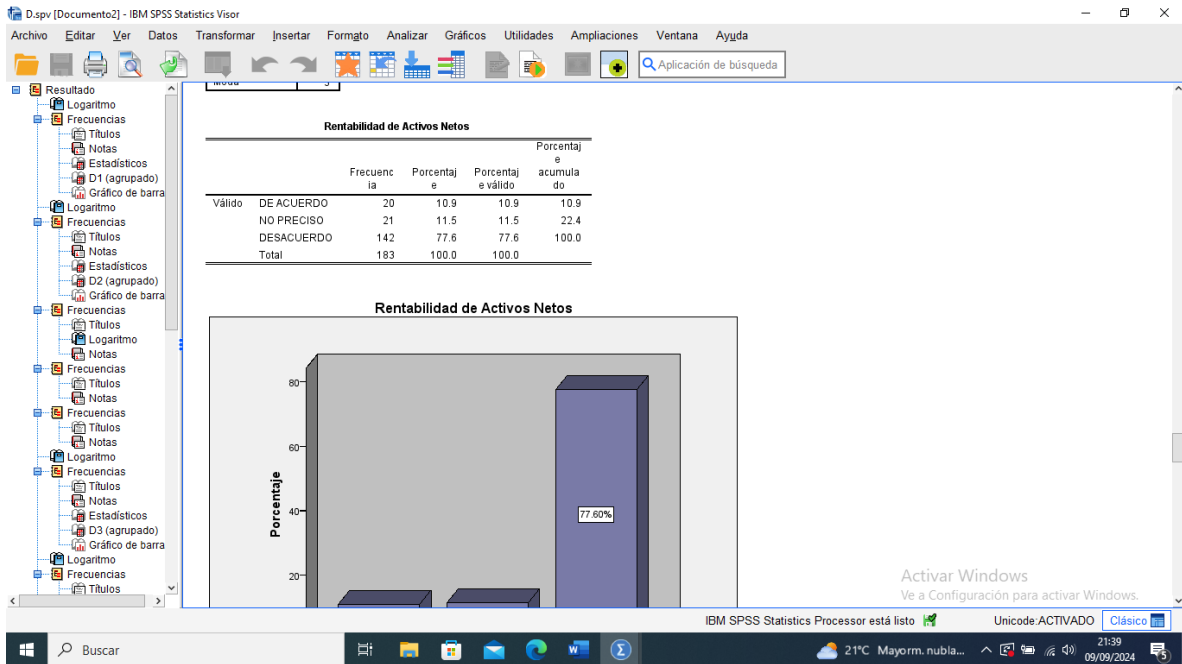
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO Clásico

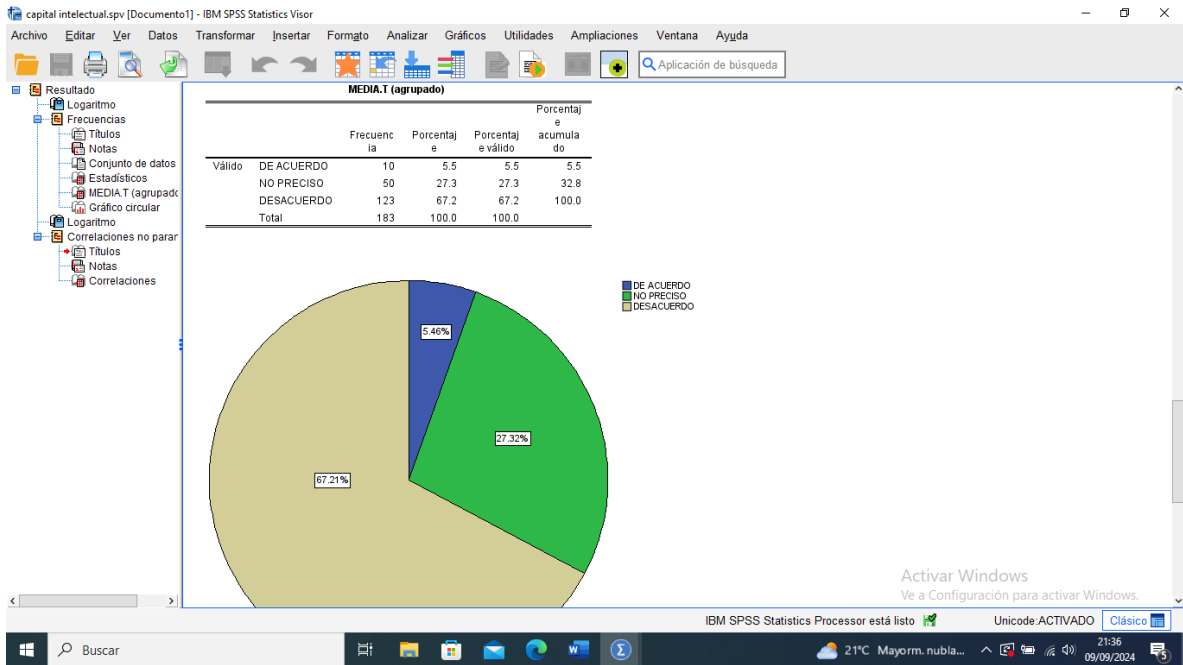
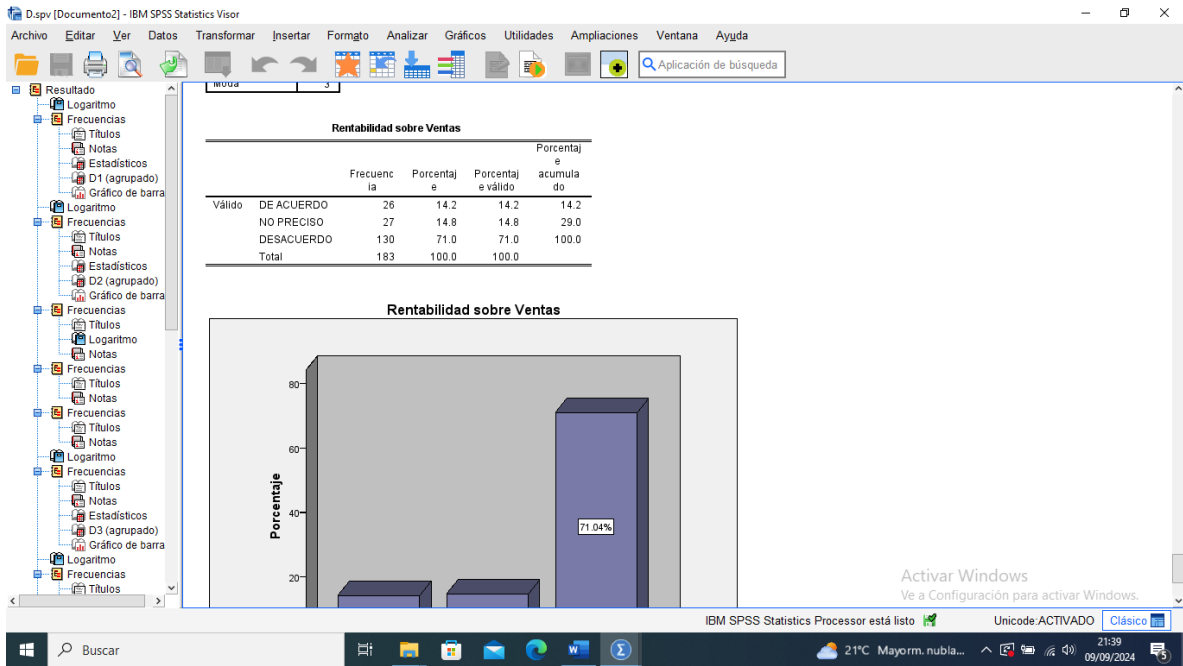
Buscar 21°C Mayorm. nubla... 21:37 09/09/2024











capital intelectual.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Frecuencias
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Estadísticos
  - MEDIA.T (agrupad
  - Gráfico circular
- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=MEDIA.V2 Media.V1  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

► **Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			MEDIA2 (agrupado)	total MEDIA (agrupado)
Rho de Spearman	MEDIA2 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,645
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
total MEDIA (agrupado)	total MEDIA (agrupado)	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Activar Windows  
 Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Buscar 17°C Soleado 2:18 08/08/2024

## ANEXO 06: Solicitud a la entidad para efectuar el trabajo de investigación.

Fecha: 16 de marzo de 2023

Señor

Ingeniero Juan Seminario Machuca  
Gerente General de EPS TACNA S.A.



Yo, **Mayra Vanessa Alcázar Maras**, con DNI 71003580, estudiante de la Universidad Latinoamericana CIMA, me dirijo a usted respetuosamente para solicitar su autorización a fin de realizar un trabajo de investigación en la empresa que usted dirige, bajo el tema: **"Capital Intelectual y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios de la Provincia de Tacna, año 2021"**, como parte del programa de titulación de la Universidad Latinoamericana CIMA.

Me comprometo a utilizar la información proporcionada por la empresa únicamente para los fines académicos establecidos en el proyecto, garantizando el manejo adecuado y confidencial de la misma. Agradezco de antemano su valiosa colaboración y quedo a la espera de su pronta respuesta, reiterando mi respeto y consideración hacia usted y la institución que representa.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'MVM'.

Mayra Vanessa Alcázar Maras  
DNI: 71003580  
Solicitante



## ANEXO 07: Aprobación de la aplicación de instrumentos.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### DATOS GENERALES

- **Apellidos y nombres del experto:** Claudio Retuerto, Elizabeth Yohana
- **Grado académico y/o título:** Magister en Tributación
- **Título de la investigación:** "Capital intelectual y su incidencia en la rentabilidad de la empresa prestadora de servicios de la provincia Tacna, al año 2021".
- **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre capital intelectual y rentabilidad.
- **Autor del instrumento:** Alcázar Maras, Mayra Vanessa.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN


INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	5				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		4			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		4			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
TOTAL - PARCIAL		40	8			

#### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

**OBSERVACIONES:** Aplicar.

Fecha de validación: 20 de diciembre 2023



Firma

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### DATOS GENERALES

- **Apellidos y nombres del experto:** Cruzalegui Mendez, Gladys Gisela
- **Grado académico y/o título:** Magister en Contabilidad y Finanzas
- **Título de la investigación:** "Capital intelectual y su incidencia en la rentabilidad de la empresa prestadora de servicios de la provincia Tacna, al año 2021".
- **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre capital intelectual y rentabilidad.
- **Autor del instrumento:** Alcázar Maras, Mayra Vanessa.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.		4			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		4			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	5				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
TOTAL - PARCIAL		40	8			

### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

**OBSERVACIONES:** Aplicar.

Fecha de validación: 20 de diciembre 2023

  
Firma

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### DATOS GENERALES

- **Apellidos y nombres del experto:** Barazorda Guerreros, Jorge Luis
- **Grado académico y/o título:** Magister en Contabilidad y Finanzas
- **Título de la investigación:** "Capital intelectual y su incidencia en la rentabilidad de la empresa prestadora de servicios de la provincia Tacna, al año 2021".
- **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre capital intelectual y rentabilidad.
- **Autor del instrumento:** Alcázar Maras, Mayra Vanessa.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	5				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	5				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
TOTAL - PARCIAL		50				

### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

**OBSERVACIONES:** Aplicar.

Fecha de validación : 20 de diciembre 2023



Firma

**ANEXO 08: Permiso para realizar la investigación.**

Tacna,

**CARTA N° 16 -2023-300-EPS TACNA S.A.**

**Señorita**

MAYRA VANESSA ALCAZAR MARAS

**Dirección : Calle Pago Olanique Lote 08 Cercado Tacna  
CIUDAD.-**

**ASUNTO : TRABAJO DE INVESTIGACION**  
**REF. : Solicitud de fecha 16 marzo 2023**  
**H. T. No.030 261 -323**

Tengo a bien dirigirme a usted para comunicarle que la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. que represento ha recepcionado el documento de la referencia, que solicita realizar el trabajo de Investigación "CAPITAL INTELECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE LA PROVINCIA TACNA, AL AÑO 2021", para su titulación en la Universidad Latinoamericana CIMA, para la carrera de Contabilidad y Finanzas.

En tal sentido, se autoriza brindarle el apoyo, con el compromiso que la información entregada a su persona, sea manejada de forma confidencial y le sirva para culminar sus estudios en la titulación.

Sin otro particular, me despido de usted.

**Atentamente.**

**MSc. JUAN SEMINARIO MACHUCA**  
GERENTE GENERAL  
EPS TACNA S.A.



**JSM/ir**





**ANEXO 09: Declaración jurada de autorización**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Mayra Vanessa Alcazar Maras, identificada con DNI. N°71003580, de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Latinoamericana CIMA declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Grado de Contador Público.

a) Acceso abierto; tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

b) Acceso restringido; solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión.

En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida, se colgará únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación



Mayra Vanessa Alcazar Maras

Autor (firma)

**ANEXO 10: Declaración jurada de auditoria**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, Mayra Vanessa Alcazar Maras, identificad con DNI. N° 71003580, egresado (a) de la carrera de Contabilidad y Finanzas, declaro bajo juramento ser autora del trabajo de investigación denominado “CAPITAL INTELECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE LA PROVINCIA TACNA, AL AÑO 2021”, además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Latinoamericana CIMA.



---

Mayra Vanessa Alcazar Maras

Autor (firma)