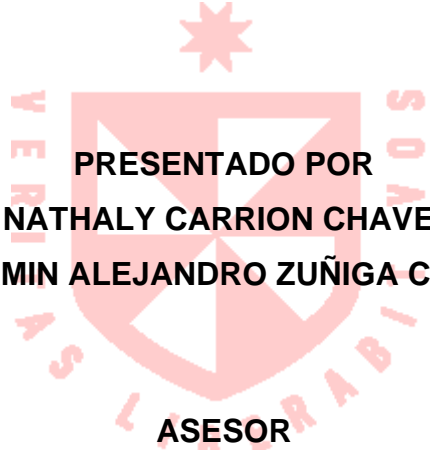


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU RELACIÓN CON LA  
CAPACIDAD EXPORTADORA DE UNA EMPRESA DE  
FABRICACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA USO  
VETERINARIO EN LIMA, 2024



PRESENTADO POR  
NATHALY CARRION CHAVEZ  
BENJAMIN ALEJANDRO ZUÑIGA COLONIA  
ASESOR  
DR. PEDRO JAVIER RAMOS MATTA

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LIMA, PERÚ  
2024



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**TESIS**

**EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU RELACIÓN CON LA CAPACIDAD**  
**EXPORTADORA DE UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE**  
**MEDICAMENTOS PARA USO VETERINARIO EN LIMA, 2024**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE**  
**NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR**

**NATHALY CARRION CHAVEZ**  
**BENJAMIN ALEJANDRO ZUÑIGA COLONIA**

**ASESOR**

**Dr. PEDRO RAMOS MATTA**

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios, quién nos guío y nos dio fortaleza suficiente durante todo este proceso.

A mis padres Carlos y Marleni por su incondicional apoyo durante mi vida profesional.

Nathaly Carrión

A Dios, quién nos guío y dio fortaleza durante todo este proceso.

A mi madre Blanca Colonia por su constante apoyo y palabras de motivación para salir adelante.

A Betty Ortiz quien en vida ayudo a muchos jóvenes y fue una excelente profesora.

Benjamín Zúñiga

## **AGRADECIMIENTOS**

A la empresa de fabricación y exportación de medicamentos de uso veterinario y a sus colaboradores, por darnos la confianza de aplicar los cuestionarios a sus colaboradores para reportar información fidedigna en el estudio.

A nuestro asesor, el Dr. Pedro Ramos, por su apoyo y guía durante todo este proceso de titulación. Así como a las personas que formaron parte del desarrollo del presente trabajo de investigación, como a la Mg. Rocío Zevallos, quien con sus recomendaciones nos ayudó a la mejora continua del estudio.

A los validadores (juicio de expertos) del instrumento utilizado en el presente estudio, por sus valiosas recomendaciones en cuanto al marco conceptual y a la pertinencia de incluir o excluir algunas preguntas.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTOS .....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	21
1.1 Antecedentes de investigación .....	21
1.1.1 A nivel nacional .....	21
1.1.2 A Nivel internacional .....	25
1.2 Bases teóricas.....	29
1.2.1 Capital Intelectual .....	29
1.2.2 Capacidad exportadora .....	33
1.3 Definición de términos básicos .....	39
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	41
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	41
2.2 Variables y definición operacional.....	41
2.2.1 Variable 1. Capital intelectual .....	41
2.2.2 Variable 2. Capacidad exportadora .....	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	44
3.1 Diseño metodológico .....	44
3.2 Diseño muestral .....	46
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	48
3.3.1 Descripción de las técnicas e instrumentos .....	48

3.3.2	Procedimientos de recolección y análisis de datos.....	51
3.4	Aspectos éticos.....	53
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	55
4.1	Descripción de la Muestra.....	55
4.2	Confiabilidad del Instrumento.....	56
	Consistencia interna.....	57
	Validez del instrumento.....	58
4.3	Análisis Exploratorio.....	62
4.3.1	Estadísticos Descriptivos de la variable capital intelectual.....	62
4.3.2	Estadísticos Descriptivos de la variable Capacidad exportadora.....	67
4.3.3	Pruebas de normalidad.....	71
4.4	Contrastación de la hipótesis.....	73
4.4.1	Prueba de Contrastación de hipótesis general.....	73
4.4.2	Prueba de Contrastación de hipótesis específicas.....	74
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
	CONCLUSIONES.....	83
	RECOMENDACIONES.....	85
	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	88
	ANEXOS.....	96
	ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	96
	ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	98
	ANEXO III: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.....	101
	ANEXO IV: CUESTIONARIO ONLINE.....	116
	ANEXO V: CORREO SOLICITANDO COMPLETAR CUESTIONARIO ONLINE.....	117
	ANEXO VI: IMÁGENES REFERENCIALES DE LOS COLABORADORES.....	118

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definiciones del capital intelectual .....	30
Tabla 2: Teorías y modelos del capital intelectual .....	31
Tabla 3: Instrumento para medir el capital intelectual .....	33
Tabla 4: Definiciones de la capacidad exportadora .....	34
Tabla 5: Teorías y modelos de la capacidad exportadora .....	35
Tabla 6: Dimensiones de la capacidad exportadora .....	36
Tabla 7: Instrumento para medir la capacidad exportadora .....	37
Tabla 8: Términos básicos .....	39
Tabla 9: Operacionalización de la variable 1: capital intelectual .....	42
Tabla 10: Operacionalización de la variable 2: Capacidad exportadora .....	43
Tabla 11: Distribución de colaboradores de la empresa, según áreas .....	46
Tabla 12: Distribución de colaboradores de la empresa, según áreas .....	47
Tabla 13: Dimensiones e indicadores de la variable capital intelectual .....	49
Tabla 14: Dimensiones e indicadores de la variable capacidad exportadora .....	50
Tabla 15: Características demográficas de la muestra .....	55
Tabla 16: Características laborales de la muestra .....	56
Tabla 17: Fiabilidad de las variables de estudio .....	58
Tabla 18: Validación de contenido por juicio de expertos .....	59
Tabla 19: Validez de constructo de las variables del estudio. ....	60
Tabla 20: Cargas factoriales de la variable capital intelectual .....	60
Tabla 21: Cargas factoriales de la variable capital intelectual .....	61
Tabla 22: Estadísticos descriptivos de la variable capital intelectual .....	63
Tabla 23: Estadísticos descriptivos de la variable capacidad exportadora .....	68
Tabla 24: Pruebas de normalidad .....	72



Tabla 25: Valores del coeficiente Rho o rs de Spearman .....	73
Tabla 26: Coeficiente de correlación de las variables de capital intelectual y capacidad exportadora .....	74
Tabla 27: Coeficiente de correlación de las variables de capital humano y capacidad exportadora .....	75
Tabla 28: Coeficiente de correlación de las variables de capital estructural y capacidad exportadora .....	76
Tabla 29: Coeficiente de correlación de las variables de capital relacional y capacidad exportadora .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable y dimensiones de las variables del estudio .....	38
---	----

## RESUMEN

El objetivo general del presente estudio es determinar cómo se relaciona el capital intelectual con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

En relación con la metodología, el estudio es de tipo aplicada, alcance descriptivo – correlacional, diseño no experimental, y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 102 colaboradores de una empresa dedicada a la fabricación y exportación de medicamentos de uso veterinario. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado con escala de Likert. En cuanto a la fiabilidad, ambas variables tuvieron un valor superior a 0.7 en el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados evidenciaron una correlación positiva, considerable y estadísticamente significativa ( $r_s=0.642$ ;  $p<001$ ), lo cual indica que, a mayores niveles de capital intelectual en la empresa, también se reportará mayores niveles de capacidad exportadora. Finalmente, se recomienda que las empresas de fabricación y exportación de medicamentos de uso veterinario planifiquen y decidan invertir más en el capital humano de sus colaboradores, para mejorar el desempeño individual, organizacional y relacional a lo largo de toda la cadena de valor de la empresa, desde la fabricación hasta la exportación.

**Palabras clave:** Capital intelectual, capacidad exportadora, trabajadores de empresas de fabricación y exportación de medicamentos veterinarios, innovación y desarrollo.

## ABSTRACT

The general objective of this study is to determine how intellectual capital is related to export capacity of a company manufacturing veterinary drugs in Lima, 2024.

In relation to the methodology, the study is of an applied type, descriptive scope – correlates, non-experimental design, and quantitative approach. The sample was composed of 102 employees of a company dedicated to the manufacture and export of veterinary medicines. The technique used was the survey and the instrument was a structured questionnaire with a Likert scale. In terms of reliability, both variables had a value greater than 0.7 in Cronbach's alpha coefficient.

The results showed a positive, considerable and statistically significant correlation ( $r_s=0.642$ ;  $p<001$ ), which indicates that, the higher the levels of intellectual capital in the company, the higher the levels of export capacity will also be reported. Finally, it is recommended that companies that manufacture and export veterinary medicines plan and decide to invest more in the human capital of their employees, to improve individual, organizational and relational performance throughout the company's value chain, from manufacturing to export.

**Keywords:** Intellectual capital, export capacity, workers in veterinary drug manufacturing and export companies, innovation and development.

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS OFICIAL N&B 5.07.docx**

---

RECuento DE PALABRAS

**23215 Words**

RECuento DE CARACTERES

**131427 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**114 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**548.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 8, 2024 11:36 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 8, 2024 11:39 PM GMT-5**

---

● **10% de similitud general**

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

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% 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 bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## INTRODUCCIÓN

El capital intelectual hace referencia a todos los recursos intangibles de una organización, los cuales generan valor gracias al capital humano (conocimientos, habilidades y experiencia de sus trabajadores), el capital estructural (organización, infraestructura, tecnología, etc.) y el capital relacional con sus clientes, proveedores, etc. (Scabarino, et al., 2007). Actualmente, se considera como una de las ventajas competitivas de mayor trascendencia en las organizaciones nacionales y extranjeras, ya que, el conocimiento desarrollado en cada colaborador, a nivel equipos, áreas, departamentos y a nivel organizacional y el manejo de información con clientes externos o aliados estratégicos se ha considerado un factor importante para potenciar el desempeño e internacionalización de las empresas exportadoras. En ese sentido, invertir en el capital intelectual es un factor clave para las empresas que se proyectan incrementar su capacidad de exportación o llegar a más mercados internacionales para generar valor y acceder a múltiples beneficios sostenibles a corto, mediano y largo plazo.

La capacidad exportadora, es la cualidad en la gestión integral que tiene una empresa para exportar, incrementando sus fortalezas y minimizando sus debilidades, para aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado internacional y reducir el impacto de las amenazas externas (Paredes, 2016), además, se considera vital para la inserción de la empresa en el mercado global (Promperú, 2023), por lo que identificar las capacidades del producto, de la producción y de la comercialización en los diferentes procesos del comercio exterior son de gran relevancia (Stefan, 2012). En tal sentido, se considera que una adecuada gestión de la capacidad exportadora de una empresa puede contribuir de forma significativa en su proceso de internacionalización (Valero et al., 2016) trabajando en alternativas de solución para

responder a los obstáculos internos (de enfoque, compromiso gerencial, conocimiento, experiencia, información, funcional y de marketing) y externos (mercado destino y de origen) (Malca y Rubio, 2015).

A nivel mundial, según el Ranking de 122 países líderes en el mundo en capital humano, se observa que Europa invierten más en el capital humano (educación, salud y bienestar, trabajadores y empleo, y entorno facilitador), siendo los 8 primeros países de la lista pertinentes a Europa (Suiza, Finlandia, Singapur, Holanda, Suecia, Alemania, Noruega y Reino Unido) (Staffing América Latina, 2024). Además, según la Revista Forbes (2023) en el año 2023 países de América, Europa y Asia reportaron una escasez de talento humano (79% en Canadá, 86% en Alemania y 90% en Taiwán), por factores personales y demográficos. En el caso de las organizaciones, el capital humano ha mejorado el desempeño laboral y organizacional, ya que, contar con personal calificado influye de manera significativa en el cumplimiento de objetivos de las empresas.

En Latinoamérica, también se observa una tendencia de escases de talento humano, un 70% en Perú, 78% en Argentina y 80% en Brasil, una situación que preocupa a los reclutadores, ya que, esto genera que se implementen más recursos y tiempo para poder conseguir un perfil adecuado para puestos críticos y según el tipo y tamaño de la empresa (Forbes, 2023). Además, en algunas organizaciones, aún se capacita y especializa a los colaboradores en una tarea específico, limitando el potencial que puede desarrollar cada trabajador de forma personal, grupal y organizacional (González y Atencio, 2010). En ese sentido, una carente o deficiente gestión del capital humano evita desarrollar el intra-emprendimiento dentro de las organizaciones, mediante el desarrollo de ideas creativas y proyectos innovadores.

A nivel Nacional, según el Índice de Capital Humano (IDH) publicada por el Grupo Banco Mundial, enfocada en la educación, las cualificaciones y el empleo, Perú ocupa el puesto 66 de 130 países, obteniendo un puntaje de 62.1 (Expansión, 2018). Esto evidencia, que la mayoría de las organizaciones en Perú no invierte en el desarrollo de su capital humano como una prioridad básica, lo cual impide que los colaboradores desarrollen su potencial no solo dentro de una organización, sino también en su participación a nivel social en su generación y en el país.

En cuanto a las exportaciones mundiales, los países con mayores exportaciones per cápita (capacidad competitiva y exportadora de un país) son China, Alemania y Estados Unidos. En el caso de China, pasó de la fabricación de bajo valor a industrias de alta tecnología con una productividad de alto rendimiento, modelos de negocios lucrativos y energías renovables que la hicieron más competitiva (Shuo, 2024). En relación con Alemania, sus principales pilares son: la industria, el sector exterior, la fortaleza de las empresas de tamaño medio y el buen funcionamiento de los operadores logísticos, de transporte y una red de infraestructura de primer nivel (Arnal, 2023). Además, en el caso de Estados Unidos, el crecimiento de la productividad, el mayor liderazgo del capital humano y mayor inversión en investigación, desarrollo e innovación (Doménech, 2020). Mientras que, en el caso de Latinoamérica, los que lideran la lista son Brasil, México, Chile, Costa Rica y Argentina, siendo Colombia y Perú con baja participación, debido a la poca diversificación de la canasta exportadora (Trujillo y Jaramillo, 2023).

En el 2023, las exportaciones peruanas alcanzaron los USD 64,355.00 millones y registró un récord histórico en el total exportado, este crecimiento se debe al aumento de las exportaciones tradicionales y no tradicionales (ADEX, 2024). Ese aumento se debió a tres factores: (1) las políticas comerciales que se implementaron desde el



2000 y se ha mantenido hasta la fecha; (2) la gran capacidad del empresario exportador peruano, que a pesar de las crisis internacionales, las crisis internas, la falta de competitividad de la economía peruana y las trabas que existe en la burocracia, siempre están en la capacidad de competir con el mundo, de aprovechar las oportunidades de los mercados internacionales; y (3) el contexto internacional favorable, por cuanto la economía mundial mostró un desempeño positivo en el presente siglo (De la Vega, 2023).

Debido a ello, el gobierno peruano continua reforzando a las mipymes exportadoras a través del programa Ruta Productiva Exportadora (RPE), el Programa de Apoyo a la Internacionalización (PAI) (ofreciendo financiamiento no reembolsable a los proyectos de exportación de las mipymes exportadoras y/o con potencial exportador) y el programa de la Ruta Exportadora de Promperú (para fortalecer las capacidades de exportación de las mipymes y su desarrollo y consolidación en el proceso de internacionalización), (El Peruano, 2024).

En relación con la exportación de productos de medicamentos veterinarios, a nivel mundial, el Perú ocupa el puesto 75, y el puesto 11 en América Latina. Además, según Promperú (2023) indica que entre el 2020 - 2021 hubo un aumento del 22.4%, sin embargo, en el periodo 2021 - 2022, el número no fue favorable, ya que se obtuvo una disminución en el peso neto exportador de un 13.1%. Por otro lado, en el periodo del 2022-2023, se presentó un declive en los mercados de destino y empresas exportadoras, siendo en el primer caso una disminución de 39 a 35 mercados y en el segundo de 20 a 19 empresas. Hasta el 2023, en el Perú se registraron 20 empresas exportadoras de medicamentos para uso veterinario, siendo las de mayor participación en las exportaciones: Agrovvet Market S.A, Laboratorios Biomont S.A, Montana S.A y Peruvian Pharmaceutical (Promperú, 2024), empresas que podrían

potenciar aún más su capacidad exportadora si deciden invertir más en el capital humano, estructural y relacional.

En cuanto a estudios realizados a nivel mundial, que vinculan las variables de capital intelectual y capacidad exportadora, aún no se ha registrado evidencia con data empírica, no obstante, si se han desarrollado estudio que han medido el capital intelectual en el desempeño exportador, desarrollo exportador, capacidad de internacionalización, etc. En ese sentido, investigaciones desarrolladas en Rusia, China, Turquía, Taiwán, India, Bosnia y Herzegovina etc. desarrolladas en empresas exportadoras de bienes y servicios, industrias metalmecánicas, química, cooperativas, y pymes evidenciaron resultados favorables entre el capital intelectual y las exportaciones (Bharathi, 2017, Milijić y Popović 2021, Ya-Ping y Ching-Min,2022; Ozbaysal y Alkibay,2023, Skhvediani et al., 2023 y Lee, Wang, 2023). En el caso de Perú, se registraron dos estudios que vinculan el capital intelectual con las exportaciones en empresas del Sector textil, empresas exportadoras de carmín de cochinilla de Lima, y pymes exportadoras de Pisco donde se evidencio resultados favorables entre ambas variables (Del Catillo, 2017; Álvarez y Ramos, 2021; Coronel y Jiménez, 2023).

A partir de lo descrito, se evidencia un vacío de conocimiento en cuanto a la influencia del capital intelectual en la capacidad exportadora en empresas exportadoras de medicamentos de uso veterinario en Perú, un sector de crecimiento importante en el mercado internacional desde hace más de 10 años, y el cual requiere de una adecuada capacidad de innovación para mantener procesos sostenibles y sustentables en el tiempo.

Para conocer mejor esta realidad en una empresa que fabrica y exporta medicamentos veterinarios se formuló como problema general de estudio: ¿De qué manera se relaciona el capital intelectual con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024?, y como específicos: (1) ¿De qué manera se relaciona el capital humano con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024?; (2) ¿de qué manera se relaciona el capital estructural con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024?; y (3) ¿de qué manera se relaciona el capital relacional con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024?.

A partir del cual, se planteó el objetivo general de estudio: Determinar de qué manera se relaciona el capital intelectual con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

Asimismo, se establecen los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar de qué manera se relaciona el capital humano con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024, (2) determinar de qué manera se relaciona el capital estructural con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024, (3) determinar de qué manera se relaciona el capital relacional con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

En base a ello, se estableció la siguiente hipótesis general “El capital intelectual se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024” y las siguientes hipótesis específicas: (1) El capital humano se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024, (2) el capital estructural se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024, (3) el capital relacional se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

El tema que se va a desarrollar resulta relevante, ya que, aporta conocimientos de la relación que existe entre ambas variables, a su vez, será utilizado como una información importante para las empresas (para identificar factores claves de éxito o estancamiento) o como un antecedente para la academia. Por otro lado, la investigación proporciona un diseño de la escala de capacidad de exportación con una validez de contenido y de constructo adaptada al contexto peruano, la cual puede replicarse o adaptarse para futuras investigaciones.

Dentro de las limitaciones se presentó lo siguiente:

- Teórico, la falta de investigaciones relacionado a ambas variables del estudio; el acceso al contenido integral de algunos documentos (tesis, libros, artículos); inversión económica para acceder algunos artículos.
- Metodológico, aplicar un tipo de muestreo probabilístico para generalizar los resultados a la población, en general, además, la ausencia de instrumentos adaptados al contexto peruano y al sector.

- Recursos, uso de tiempo para desarrollar el trabajo de manera colaborativa.

Asimismo, se determinó realizar una investigación cuantitativa, de alcance descriptivo – correlacional, tipo aplicada, para medir y determinar la correlación entre ambas variables, aplicando cuestionarios a 102 trabajadores de una empresa del sector de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, a partir de los datos recolectados y analizados se reportó una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el capital intelectual y la capacidad exportadora ( $r=0.642$ ;  $p<0.05$ ).

A continuación, se detalla la estructura del informe, compuesta por cinco capítulos, los cuales se componen de la siguiente manera:

En el capítulo I se revisó información relevante y confiable del contexto actual de ambas variables, así como un análisis de artículos científicos, tesis, libros, etc. para identificar los estudios desarrollados hasta la fecha (nacionales e internacionales), con las metodologías utilizadas y libros u otras fuentes para determinar conceptos claves dentro del estudio.

En el capítulo II se planteó la hipótesis general y específicas según los objetivos propuestos en el estudio, considerando la relación entre las variables y las dimensiones de la variable de capital intelectual con relación a la variable de capacidad exportadora, a partir del cual se reportaron los resultados y desarrollo de las discusiones.

En el capítulo III se describe la metodología utilizada en la investigación, describiendo el diseño, la muestra, el instrumento aplicado, los procedimientos para el análisis de datos y las técnicas estadísticas utilizadas, así como los principios y normas éticas aplicadas en el desarrollo del estudio.

En el capítulo IV se reportan los resultados descriptivos de la muestra, así como de cada variable con sus dimensiones e ítems, así como los resultados de la fiabilidad y validez del instrumento, y la prueba de hipótesis general y específicos para responder a los objetivos del estudio.

Por último, en el capítulo V se desarrolló la discusión a partir de un análisis de las diferencias y similitudes entre los resultados evidenciado en el estudio con otras investigaciones, con el propósito de emitir un juicio de valor oportuno a partir del cual se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones. Además, se incluyó las referencias y anexos de información complementaria al estudio.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de investigación**

Para describir antecedentes actualizados y relevantes en esta sección, se realizó una búsqueda rigurosa de información en repositorios y bases académicas confiables como Scopus, a partir del cual, no se identificó estudios con las variables de capital intelectual y capacidad exportadora, pero si se han registrado artículos o tesis que vinculan el capital intelectual con desempeño exportador, desarrollo exportador, capacidad de internacionalización etc., las cuales se registraron según las dimensiones o ítems más relacionados a la capacidad exportadora.

#### **1.1.1 A nivel nacional**

Del Castillo (2017) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera el capital intelectual, estructural, relacional y humano interactúan con la distancia económica y regulatoria con respecto a los países de destino de las exportaciones y la gestión del conocimiento con el fin de determinar el desempeño exportador de la organización. Por otro lado, la metodología fue de enfoque cuantitativo, con una muestra de 207 empresas exportadoras del sector textil peruano, el instrumento usado fue un cuestionario. Se obtuvo como resultado que el capital humano y el capital estructural influyen de manera significativa en el desempeño exportador, teniendo como punto principal que los recursos humanos son los aspectos más relevantes de todo proceso de internacionalización. Por lo tanto, se sugiere a las empresas adoptar una correcta gestión del conocimiento, ya que estas influyen de manera positiva en el desempeño exportador.

Álvarez y Ramos (2021) en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo determinar la relación de los factores de las habilidades gerenciales y el potencial exportador en las empresas exportadoras de carmín de cochinilla, 2021. Asimismo, se usó un diseño metodológico con un enfoque cuantitativo diseño no experimental y de tipo básico; la muestra estuvo conformada por 24 gerentes de empresas exportadoras de carmín en Lima, usando un muestreo probabilístico simple, el instrumento usado fue un cuestionario. Se obtuvo como resultado una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio ( $\rho=0.706$ ;  $p<0.05$ ). Se concluye que se confirma que las habilidades gerenciales, técnicas, humanas y conceptuales tienen una relación positiva con el potencial exportador de las empresas exportadoras de carmín de cochinilla, 2021, por lo tanto, se sugiere que se implementen planes de capacitaciones y evaluaciones para poder potenciar las habilidades gerenciales. Asimismo, las personas que ocupen altos cargos deberán estar altamente calificados para poder lograr los objetivos de la organización. Por otro lado, es importante renovar las maquinarias y equipos tecnológicos cada cinco años, ya que en su mayoría posterior a ese tiempo se vuelven defectuosos, lo que puede ocasionar retrasos en las entregas o algún otro problema.

Osejo & Cruz (2022) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la capacidad exportadora con el crecimiento de las empresas exportadoras de jengibre en las provincias de Satipo y Chanchamayo en el 2020. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo aplicada, desarrollado en 63 trabajadores (gerentes, directivos y jefes) de 21 empresas. La técnica que establecieron fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario, usando como valor ordinal la escala de Likert. Obtuvieron como resultado que existe una relación significativa de carácter negativo débil entre ambas variables ( $\rho=0.267$ ;



$p < 0.05$ ), con ello concluyeron que la variable capacidad exportadora y variable crecimiento empresarial se relacionan de manera negativa y significativa en las empresas exportadoras de jengibre en la localidad de Satipo y Chanchamayo. En ese sentido, se recomienda que las instituciones y organizaciones encargadas presten mayor apoyo a las exportaciones de la región, con la finalidad de brindarles capacitaciones constantes y apoyo financiero para así poder llegar a mercado internacional.

Coronel y Jiménez (2023) su trabajo de investigación tuvo como objetivo comprender cómo el capital intelectual interviene en la internacionalización de las pymes exportadoras de pisco en el Perú durante el 2017-2021; asimismo, buscaron entender de qué manera también participan el capital humano, estructural y relacional. El diseño metodológico contó con un alcance exploratorio y enfoque cualitativo tipo exploratoria. Para finalizar se optó por una muestra de 25 empresas peruanas pymes exportadoras de Ica y Lima de pisco usando un muestreo no probabilístico, el instrumento empleado fue una entrevista a profundidad. Por lo mencionado, los autores obtuvieron como resultado que el capital humano y estructural son recursos importantes en el proceso de internacionalización. Además, se dio a conocer que las pymes se preocupan por el capital relacional mediante una buena conexión con los clientes internos y externos. Los autores concluyeron que el capital intelectual tiene un impacto positivo en las empresas pymes exportadoras de pisco, gracias a las capacidades, la tecnología, y la comunicación, el compromiso y la confianza para generar una buena relación e imagen con el cliente, por lo tanto, se sugiere a las compañías pequeña invertir más en capital intelectual para obtener una mayor ventaja competitiva.

Jaques (2023) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer de qué manera las capacidades para la exportación influyen en la competitividad de Ascart, ciudad de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2020. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo aplicada, con una muestra conformada de 31 trabajadores de Ascart. La técnica establecida fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado un nivel positivo elevado y con un nivel de significación ( $\rho=0.883$ ;  $p<0.05$ ). Se concluye que las capacidades para la exportación tienen una influencia positiva en la competitividad de Ascart, el cual significa que a medida que aumenta la eficiencia de las capacidades de organización y marketing se observan niveles altos de competitividad frente a otras empresas. Bajo ese contexto el autor recomienda considerar las cifras con mayor índice de resultados regular y mal, con la finalidad de fortalecer más su competitividad en el mercado internacional.

Arce (2023) en su investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de incidencia del capital intelectual en la fidelización de los trabajadores del área comercial de la empresa Interseguro, Lima, 2022. La metodología es de enfoque cuantitativo, diseño explicativo y de tipo descriptiva, con una muestra de 120 colaboradores de la empresa Interseguro. La técnica establecida es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que existe una correlación alta y positiva entre las variables ( $\rho=0.872$ ;  $p<0.05$ ). Se concluye que el capital intelectual incide en la fidelización de los trabajadores del área comercial de la empresa Interseguro. Bajo ese contexto el autor recomienda establecer políticas de mejoramiento del capital intelectual de los trabajadores de las empresas públicas y privadas, con la finalidad de garantizar la fidelización de sus colaboradores, evidenciando la calidad del servicio que brindan lo usuarios.

### **1.1.2 A Nivel internacional**

Pucar (2012), en su artículo tuvo como objetivo analizar el impacto del capital intelectual en el desempeño exportador de empresas e industrias. En su investigación utilizó el coeficiente intelectual de valor agregado (VAIC) para medir el capital intelectual como una variable independiente, con relación al desempeño exportador como variable dependiente, se midió como el crecimiento de las exportaciones. El análisis empírico se realizó mediante análisis de regresión lineal. Cuya muestra fue compuesta por 134 empresas de Bosnia y Herzegovina. Se obtuvo como resultado del análisis de regresión una influencia positiva significativa ( $p < 0.01$ ) y sus componentes en el crecimiento de las exportaciones en el sector de alimentos y bebidas y fabricación de muebles y productos de madera en Bosnia y Herzegovina, pero para otros sectores no existe una relación significativa entre variable independiente y dependiente. Se concluyó que existe una fuerte influencia del capital intelectual en el desempeño exportador de sectores con ventajas competitivas abre el camino para las políticas industriales basadas en el capital intelectual, no solo en Bosnia y Herzegovina, sino también en otros países.

Bharathi (2017) en su artículo tuvo como objetivo investigar empíricamente el impacto de capital intelectual en los resultados financieros y de la exportación de las empresas de la India. La metodología fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva, desarrollado en 165 empresas exportadoras de India. Además, se realizó una correlación simple por un análisis de regresión de panel. Obtuvieron como resultado un efecto positivo entre el capital humano y las exportaciones ( $\beta = 2.813$ ;  $p < 0.05$ ), con esto se concluyó que el capital humano y las exportaciones influyen de manera positiva en las empresas exportadoras de la India. Teniendo en cuenta lo siguiente se recomienda que siga contando con personal altamente capacitado y se realicen

capacitaciones de manera constante, ya que esto será determinante para aumentar las exportaciones de las empresas.

Milijić y Popović (2021) en su artículo tuvieron como objetivo mostrar el grado de conexión y la dirección del movimiento del desempeño financiero y de mercado de las empresas en relación con la concentración de capital intelectual en las empresas. Utilizaron el coeficiente de correlación de Pearson para determinar si existe una relación significativa entre las variables. La muestra consistió en siete empresas líderes a nivel mundial del sector farmacéutico y de tecnología de la información. Asimismo, recopilaron información a través de informes financieros de las empresas, donde se registraron los gastos en investigación y desarrollo (I+D); adicional a ello, datos de capitalización de mercado que obtuvieron a partir del valor de las acciones de las empresas que cotizan en bolsa. Dando como resultado que existe una correlación positiva y significativa entre los costos de investigación y desarrollo (I+D) y la capitalización de mercado de las empresas analizadas. Concluyendo que una economía basada en el conocimiento, la creación de valor, y la competitividad empresarial depende en gran medida del capital intelectual, especialmente, en sectores como la industria farmacéutica y el sector de TI.

Ya-Ping y Ching-Min (2022) en su artículo tuvieron como objetivo descubrir los roles que desempeñan la gestión de conocimiento y las capacidades de los procesos empresariales cuando las empresas introducen capital intelectual. La metodología fue cuantitativa basada en el modelado de ecuaciones (SEM) y la técnica de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) para analizar los datos. La muestra estuvo basada en 458 comerciantes, seleccionados de una lista de empresas registradas y publicada por el Ministerio de Asuntos Económicos de Taiwán. La técnica que aplicaron fue la encuesta y de instrumento el cuestionario, el cual estuvo enfocado en los directores,

ejecutivos y gerentes, de los cuales solo recibieron 112 respuestas. Obteniendo como resultado que el impacto directo del capital intelectual en el desempeño de la empresa no es significativo (coeficiente de trayectoria 0,08), y si una empresa solo implementa la gestión del conocimiento, no tendrá efecto significativo en el desempeño (el efecto de trayectoria es 0,06), Sin embargo, estos dos factores si tienen un impacto significativo en el desempeño de la empresa a través de la capacidad de los procesos comerciales. En conclusión, el capital intelectual como la gestión de conocimiento mejoran el desempeño de las empresas cuando se potencian mediante la optimización de los procesos comerciales.

Ozbaysal y Alkibay (2023) en su artículo tuvo como objetivo determinar si el capital intelectual tiene un papel mediador en el efecto de la innovación sobre el desempeño exportador. Se empleo el modelado de ecuaciones estructurales para validar el modelo de investigación y comprobar las relaciones entre las variables, la muestra estuvo compuesta por 259 empresas exportadoras. Se obtuvo como resultado un impacto positivo en el capital intelectual y la innovación sobre el desempeño exportador(  $\alpha > 0.7$ ,  $\sigma > 0.04$ ), con esto se pudo concluir que el capital intelectual tiene un efecto positivo en la innovación sobre el desempeño exportador. Por lo mencionado, se recomienda que futuros estudios los investigadores amplien el modelo de investigación e implementen distintos metodos de analisis en diferentes poblaciones y sectores.

Lee y Wang (2023) en su artículo tuvieron como objetivo analizar el efecto del capital intelectual en el desempeño de los exportadores chinos y el efecto mediador conjunto de las capacidades bidireccionales para explicar relaciones. La metodología de estudio se basó en un diseño de investigación aplicada del tipo cuantitativa y de alcance explicativo en una muestra de 197 trabajadores de las empresas

exportadoras, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de 21 indicadores. Asimismo, se evidenció que el capital intelectual no explica el desempeño de los exportadores chinos ( $\beta=.028$ ;  $p=.072$ ) ya que requiere del desarrollo de capacidades de gestión de riesgo y de competencias dinámicas para afectar el desarrollo exportador. Se concluyó que el capital intelectual influye en el desempeño de las exportaciones a través de un mecanismo de capacidades bidireccionales para disminuir el riesgo comercial y aumentar el negocio oportunidades. En ese contexto, se sugiere que las empresas que necesitan abordar temas específicos que surgen del riesgo empresarial pueden mejorar sus exportaciones alineando recursos y capacidades.

Skhvediani et al., (2023) en su artículo tuvo como objetivo evaluar el impacto del capital intelectual en el desempeño de las empresa manufactureras rusas. La metodología aplicada en la investigación se basó en un análisis cuantitativo utilizando una muestra de 23,494 observaciones de empresas manufactureras rusas durante el periodo 2017-2020. Utilizaron el modelo VAIC (Value-Added Intellectual Coefficient) y sus componentes para evaluar el impacto del capital intelectual en el desempeño de la empresa utilizando modelo mínimos cuadrados ordinarios. El capital intelectual afecta significativa y positivamente el desempeño de las empresas tanto en términos estructurales como humanos, tanto a través del coeficiente integrado VAIC como en el contexto de los componentes individuales del capital intelectual. Sin embargo, el impacto del capital estructural y humano en los indicadores de desempeño es significativamente menor que el impacto del capital empleado. Existe un enfoque claro de las empresas en obtener ganancias mediante el uso de los activos de la empresa, mientras que en el caso de las empresas manufactureras rusas, el potencial de

generación de ganancias a partir del capital estructural y humano sigue sin aprovecharse.

## **1.2 Bases teóricas**

En esta sección se describe el desarrollo conceptual de ambas variables, las teorías o modelos que fundamentan el marco conceptual y los instrumentos desarrollados para ambas variables de estudio.

### **1.2.1 Capital Intelectual**

#### **1.2.1.1 Definiciones del capital intelectual**

El concepto de capital intelectual ha evolucionado desde los años 90 hasta la actualidad. Inicialmente se vinculaba con el capital humano, considerando los conocimientos y habilidades que deberían tener los colaboradores para desempeñarse de forma efectiva dentro de las organizaciones, sin embargo, en los últimos años se ha incluido aspectos vinculados a la organización y a la relación con clientes u organizaciones externas. En la Tabla 1 se presenta una serie de conceptos registrados desde el 2003.

**Tabla 1***Definiciones del capital intelectual*

<b>Autor (Año)</b>	<b>El capital intelectual se refiere a</b>
Edvinsson y Malone (2003)	las habilidades del empleado, relación con el cliente y estructura de la empresa, enfocados en las raíces del valor de una empresa.
Sánchez et al. (2007)	todos los bienes intangibles de toda organización, lo cual está integrado por las habilidades o capacidades del colaborador, la relación entre los clientes y proveedores, estructura, tecnología, innovación, entre otros. Lo mencionado no se refleja en los estados contables tradicionales, sin embargo, generan valor lo cual permitirá que se obtenga una ventaja competitiva en el mercado.
Scabarino et al. (2007)	todos los recursos intangibles que posee una organización, los cuales permitirán que generen valor y están formados por las habilidades de sus trabajadores, infraestructura, tecnología y la relación que tiene la empresa con su entorno, para perdurar y ser competitiva en el mercado.
Monagas (2012)	los factores intangibles ocultos en una organización, los cuales se encargan de generar valor, según la gestión del conocimiento, basado en la habilidad y experiencia del trabajador, tecnología, modelo organizacional y relaciones con su entorno.
Sarur (2013)	los activos intangibles que representan resultados positivos para la organización, los cuales generan una ventaja competitiva en cuanto al manejo de conocimientos, relación con proveedores y clientes, tecnología, capital humano, entre otros.

Fuente: Edvinsson y Malone (2003), Sánchez et al. (2007), Scabarino et al. (2007), Monagas (2012), Sarur (2013).

Para este estudio, se tomará como referencia la definición de Scabarino et al. (2007), ya que, menciona que el capital intelectual está conformado por las capacidades de sus colaboradores, infraestructura, tecnología y relación con sus stakeholders.

### **1.2.1.2 Teorías y modelos explicativos del capital intelectual**

El capital intelectual al ser algo intangible dentro de la empresa requiere modelos de medición lo cual ayudara a poder identificarlo. En ese sentido, González y Rodríguez (2010) en su trabajo de investigación indican algunos de los modelos para relevantes.



En la Tabla 2 se presenta los modelos desarrollados del capital intelectual desde 1995 hasta la fecha.

**Tabla 2**

*Teorías y modelos del capital intelectual*

<b>Año / Autor</b>	<b>Teoría o modelo explicativo</b>	<b>Propuesta teórica</b>
Kaplan & Norton (2012)	Modelo de Balanced Business Scorecard (C.M.I.):	Este modelo ha sido uno de los trabajos precursores con lo que respecta a capital intelectual y está dividida de la siguiente de la siguiente manera: a) La perspectiva financiera: Hace referencia a flujo de caja, indicadores financieros, rentabilidad de cliente y producto, gestión de riesgo, b) Perspectiva del cliente: Identifica los principios del cliente, c) Perspectiva de procesos internos: Mide el valor de satisfacción de los clientes externos e internos, d) Perspectiva del aprendizaje: Se refiere a crecer en base a la dirección de los colaboradores.
Sveiby (2008)	Modelo de Intellectual Assets Monitor	Se propone que se divide en dos bienes intangibles, los cuales son los siguientes: a) Capital Humano: Este punto se refiere a la experiencia, educación y capacidad de respuesta de los colaboradores. b) Capital Estructural: Son elementos creados por personal de la empresa pero que pertenecen a la organización. Además, también se enfoca en las relaciones con su entorno. Asimismo, este modelo cuenta con tres indicadores: indicador de crecimiento e innovación, indicador de eficiencia e indicador de estabilidad.
Brooking (2006)	Modelo Technology Broker	Este modelo se dividió en cuatro categorías: a) Activos de Mercado: Relacionado a las franquicias y fidelización de los clientes, b) Activos de Propiedad Intelectual: Patentes y derechos de diseño, c) Activos Humanos: Competencias y habilidades de los colaboradores, d) Activos de Infraestructura: Todo lo que permite que la organización funcione.
Hubert Saing-Honge (1996)	Modelo de Canadian Imperial Bank	El autor se encargó de medir el capital intelectual del Banco Imperial de Canadá; su tarea fue demostrar la relación entre el capital intelectual y su medición con el aprendizaje a nivel organizacional. Lo mencionado estuvo compuesto por cuatro elementos: Capital Humano, Capital Estructural, Capital Clientes y Capital Financiero.
Bontis (1996)	Modelo Universidad de West Notario	En este modelo se realizó un análisis de las relaciones causa-efecto entre Capital Intelectual, Capital Estructural y Capital Relacional, y el efecto en los resultados empresariales. El éxito de este modelo se debió a la importancia del Capital Humano en la obtención de metas e indicadores esperados por la compañía.
Nova (1999)	Modelo Nova	Permitió aplicarse a cualquier tipo de organización y está dividido en cuatro elementos: Capital Humano, Capital de la Organización, Capital Social y Capital de la innovación. Este modelo destaca por la dirección de la empresa en base a competencias.
Dow (1998)	Modelo de Dow Chemical	El principio de este método fue enfocarse en los procesos de gestión y medición de los activos invisibles y como tenían efecto en la actividad financiera. Estuvo dividido en tres

		elementos: Capital Humano, Capital Organizacional y Capital de clientes. Por otro lado, los pasos para aplicar este modelo fueron los siguientes: Estrategia de Negocio, Valoración de los Competidores, Clasificación de las Ventajas Propias, Tasación, Inversión y Gestión de la Cartera.
Bueno (1998)	Modelo de dirección estratégica por competencia	Se compone por tres elementos fundamentales: los de origen tecnológico, los de origen organizativo y los de carácter social. Este modelo plantea que toda la empresa debe centrar sus esfuerzos en adquirir o generar nuevos conocimientos, con el fin de que se puedan obtener resultados favorables.
Nonaka y Takeuchi (1995)	Modelo de las cinco fases de Nonaka y Takeuchi	Se plantea que el conocimiento se divide en dos tipos: explícito y tácito, el último en mención hace referencia al conocimiento interno y al que pertenece a cada individuo. El primero se refiere a la representación de figuras físicamente almacenables que sirven para el desarrollo de los modelos de capital intelectual. El modelo se divide en 5 fases: Compartir el conocimiento tácito, crear conceptos, justificar los conceptos, expandir el conocimiento e intercambio de conocimientos.
Martinez (2005)	Modelo Poder-SEEO	Está basado en la capacidad administrativa, el procedimiento que se uso fue: la planeación, la organización, la dirección, la evaluación y la retroalimentación. Este modelo permitió la evaluación de la eficacia organizacional.
Bueno (2000)	Modelo de Estructura de Capital Intelectual "Intelect" (EUROFORUM)	Concentra el capital intelectual en tres tipos de capitales relacionados, los cuales son: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional.

Fuente: Kaplan & Norton (2012), Sveiby (2008), Brooking (2006), Hubert Saing- Honge (1996), Bontis (1996), Nova (1999), Dow (1998), Bueno (1998), Nonaka y Takeuchi (1995), Martínez (2005), Bueno (2000). Elaboración Propia.

Para este estudio, se tomará como referencia el modelo de Estructura de Capital Intelectual "Intelect" (EUROFORUM) de Bueno (2000).

### 1.2.1.3 Instrumentos desarrollados para medir el capital intelectual

A partir de las teorías y modelos explicativos se desarrollaron una serie de instrumentos, considerando diferentes dimensiones, según el enfoque de cada estudio. Para esta investigación se tomó como fuente principal los ítems de las dimensiones capital intelectual del autor Alama (2007) (ver Tabla 3).

**Tabla 3***Instrumento para medir el capital intelectual*

<b>Autor (año)</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Muestra</b>	<b>Dimensiones (n° de ítems)</b>
Alama (2007)	Cuestionario de capital intelectual	120 empresas que presta servicios profesionales y que se encuentran registradas en la base de datos SABI.	Capital humano (10) Capital Estructural (10) Capital Relacional (10)

Fuente: Alama (2007). .

## **1.2.2 Capacidad exportadora**

### **1.2.2.1 Definiciones de la capacidad exportadora**

El concepto de capacidad exportadora ha evolucionado desde los años 90 hasta la actualidad. Inicialmente hacía referencia a un método de evaluación para determinar las capacidades de la empresa, a la fecha, se considera como una capacidad interna para posicionarse a nivel internacional. En la Tabla 4 se presenta una serie de conceptos registrados desde el 2008.

**Tabla 4***Definiciones de la capacidad exportadora*

<b>Autor (Año)</b>	<b>La capacidad exportadora se refiere a...</b>
Otero (2008)	un método de evaluación que permite de forma sencilla y objetiva, evaluar cuantitativa y cualitativamente las capacidades de las que dispone la empresa, y en base a ellas ofrecer una visión clara de cuáles son sus debilidades y las fortalezas con que cuenta para afrontar su salida al exterior.
Stefan (2012)	la base para que una empresa tenga éxito al momento de internacionalizarse, para esto se deben contar con los recursos necesarios en diferentes áreas de la empresa. Incluyendo el vector del desarrollo y la historia de la empresa.
Paredes (2016)	la cualidad en la gestión integral que tiene una empresa para exportar, incrementando sus fortalezas y minimizando sus debilidades, para aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado internacional y reducir el impacto de las amenazas externa.
Mondragón (2016)	la facultad que tiene una empresa para exportar utilizando sus fortalezas, debilidades para provechar las oportunidades que ofrece el mercado internacional.
Meneses et al. (2017)	la capacidad de penetración de la empresa en los mercados internacionales, medida como la razón entre el valor de las exportaciones y el total facturado por concepto de ventas.
Promperú (2017)	las capacidades en los diferentes procesos del comercio exterior para la inserción de la empresa en el mercado global.
Mendivil soto la serna (2021)	la capacidad interna de una entidad para posicionar sus productos en el mercado exterior.

Fuente: Otero (2008), Stefan (2012), Paredes (2016), Mondragón (2016), Meneses et al. (2017), Promperú (2017), Mendivil soto la serna (2021). Elaboración propia.

Para este estudio, se tomará como referencia la definición Paredes (2016), ya que, indica que es la cualidad en la gestión integral que tiene cada empresa para exportar, el cual le permite poder incrementar su fortalezas y debilidades, para que luego pueda aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado internacional.

### 1.2.2.2 Teorías y modelos de la capacidad exportadora

Gómez y Valenzuela (2000) indican que a nivel internacional existen cinco modelos que sintetizan la relación entre proceso de internacionalización y capacidades de la empresa. En la Tabla 5 se describe cada uno de ellos.

**Tabla 5**

*Teorías y modelos de la capacidad exportadora*

<b>Año / Autor</b>	<b>Teoría o modelo explicativo</b>	<b>Indicadores</b>
Yan Leone y Adén (1992)	Habilidad de expansión a otros mercados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variedad canales de distribución</li> <li>- Amplitud línea de productos.</li> <li>- Presencia recursos ociosos</li> <li>- Calidad bienes y servicios.</li> <li>- Calidad tecnológica de la empresa</li> </ul>
Aaby y Slater (1993); Chetty y Hamilton (1993)	Competencias de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel costes de producción.</li> <li>- Tecnología</li> <li>- Conocimiento exportador</li> <li>- Conocimientos mercados</li> <li>- Planificación</li> </ul>
Naidu y Prasad (1994)	Stock de recursos y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis exploratorio previo</li> <li>- Capacidad extra de producción</li> <li>- Personal libre</li> <li>- Presupuesto exportación</li> <li>- Venta directa a distribuidores</li> </ul>
Cavusgil y Zou (1994)	Capacidades de Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveedores internacionales</li> <li>- Capacidad de adaptación del producto</li> <li>- Promoción</li> <li>- Relaciones con los establecimientos de distribución</li> </ul>
Haar y Ortiz-Buonafina (1995)	Variables de decisión de la actividad presente, de riesgo percibido, y de marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Precio competitivo</li> <li>- Presión competitiva, crecimiento y beneficios, exceso de capacidad productiva, variaciones estacionales.</li> <li>- Incertidumbre de tipo de cambio, financiera, dependencia externa, inestabilidad política.</li> </ul> <p>Estrategias de precios y flexibilidad, modificación de la producción, estrategia promocional, política de crédito.</p>

Fuente: Yan Leone y Aden (1992), Aaby y Slater (1993); Chetty y Hamilton (1993), Naidu y Prasad (1994), Cavusgil y Zou (1994), Haar y Ortiz-Buonafina (1995). Elaboración Propia.

Por otro lado, Stefan (2012) en su investigación considera 4 variables fundamentales para estimar la capacidad exportadora (ver Tabla 6).

**Tabla 6**

*Dimensiones de la capacidad exportadora*

<b>Dimensiones</b>	<b>Resumen...</b>
<b>La capacidad del producto</b>	Cantidad de los productos exportables; calidad de los productos, de acuerdo con los estándares internacionales; capacidad de la empresa de adaptar (transformar) los respectivos productos; ventaja competitiva del producto; ciclo de la vida del producto; registro de marca del producto; el atractivo para el mercado internacional.
<b>Capacidad productiva</b>	Capacidad de producción y de almacenamiento de la empresa; existencia de investigación y desarrollo para el mejoramiento de los productos; proceso productivo y los equipos; existencia de procedimientos, normas y eficacia de control de calidad; evaluación permanente de los proveedores.
<b>Capacidad comercial</b>	La inteligencia comercial se caracteriza por los siguientes factores: conocimiento de las ventajas que ofrecen los acuerdos comerciales; conocimiento de los estímulos gubernamentales para la promoción de la exportación; conocimiento de los organismos y los programas de apoyo a la exportación que desarrollan las entidades del país de origen; conocimiento de la legislación de importación del país meta; conocimiento de las barreras de entrada en el país meta; mantenimiento de contactos con fuentes de información para estudios de mercado; conocimiento de la estrategia comercial y las condiciones de venta de la competencia en el país de destino.
<b>Capacidad gerencial</b>	Si hay experiencia exportadora entre el personal administrativo de nivel superior o medio; si la dirección de la empresa está dispuesta a comprometer recursos para la exportación; si la dirección de la empresa está dispuesta a compartir el proyecto exportador con el resto del personal de la empresa; si la dirección de la empresa está preparada para entrar en alianzas estratégicas con fines de exportación; si la dirección de la empresa está dispuesta a tiempos de espera relativamente largos para cumplirse las metas de exportación.

Fuente: Stefan (2012). Elaboración propia.

Para este estudio, se tomará como referencia los modelos de Stefan (2012), es decir, capacidad del producto, capacidad productiva y capacidad comercial; excluyendo a

capacidad gerencial, ya que es una variable que recopila información de la gerencia de una empresa, mientras que nuestra investigación está enfocada al personal.

### 1.2.2.3 Instrumentos desarrollados para medir la capacidad exportadora

A partir de las teorías y modelos explicativos se desarrollaron una serie de instrumentos, considerando diferentes dimensiones, según el enfoque de cada estudio (ver Tabla 7).

**Tabla 7**

*Instrumento para medir la capacidad exportadora*

<b>Autor (año)</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Muestra</b>	<b>Dimensiones (n° de ítems)</b>
Serrano (2018)	Cuestionario sobre capacidad exportadora	6 empresas textiles de lana de alpaca del distrito de Huancayo.	Producto (5) Gestión empresarial (4) Mercadeo internacional (7)
Carbajal (2019)	Cuestionario	156 agricultores con cultivos diversificados para la exportación de la ciudad de Arequipa.	Capacidad de producto, Productiva y Comercial (10). Capacidad Financiera y gerencial (7). Factores climáticos y geográficos (7).
Hinojosa y Toledo (2019)	Cuestionario	30 colaboradores de la empresa P&P	Capacidad del Producto (4) Capacidad Productiva (6) Capacidad Comercial (5) Capacidad Gerencial (6)
Osejo y Santa Cruz (2022)	Cuestionario sobre capacidad exportadora	66 colaboradores de un total de 21 empresa exportadoras de jengibre de las regiones de Satipo y Chanchamayo.	Capacidad del producto (9) Capacidad productiva (6) Capacidad comercial (3)
Mogrovejo (2023)	Cuestionario	30 colaboradores de una empresa del sector agro en el rubro de exportación de paltas Hass en la ciudad de Arequipa.	Capacidad del producto (7) Capacidad Comercial (13)

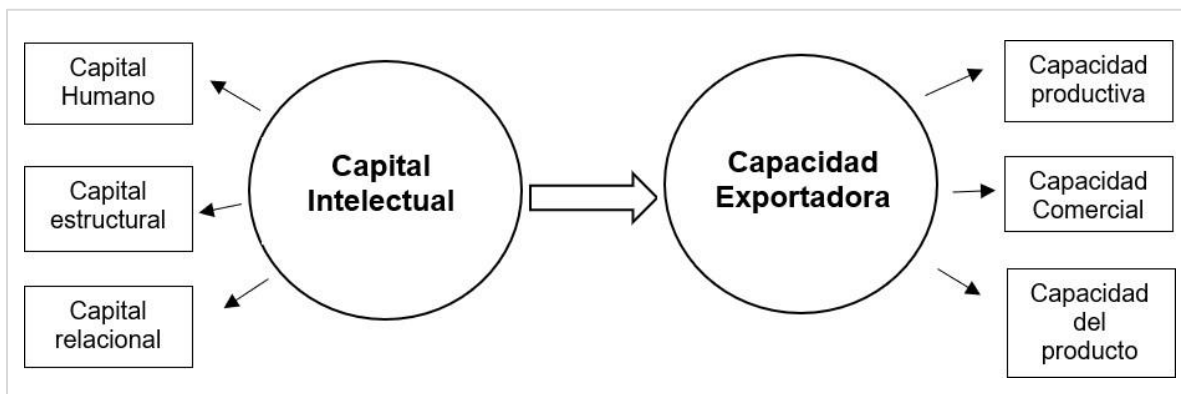
**Fuente:** Serrano (2018), Carbajal (2019), Hinojosa y Toledo (2019), Osejo y Santa Cruz (2022), Mogrovejo (2023). Elaboración propia.

Para esta investigación se tomará como fuente principal los ítems de las dimensiones de capacidad exportadora de los cinco autores mencionados anteriormente, los cuales fueron adaptados de acuerdo con el tema de investigación.

Finalmente, a partir de lo descrito en las bases conceptuales, modelos teóricos e instrumentos de medición, el estudio medirá la relación entre la variable capital intelectual y capacidad exportadora con tres dimensiones en cada caso (ver Figura 1).

### Figura 1

*Variable y Dimensiones de las variables del estudio*



**Fuente:** Alama (2007), Stefan (2012).



### 1.3 Definición de términos básicos

En la Tabla 8 se describen los principales términos básicos de la investigación.

**Tabla 8**

*Términos básicos*

<b>Términos básicos</b>	<b>Conceptos</b>
Exportación	Hace referencia a toda operación de la cual la mercancía de libre circulación sale del territorio nacional para uso o consumo definitivo en el extranjero
Stakeholders	Sujetos u organizaciones que poseen determinados intereses con respecto a la empresa. Los cuales pueden ser el resultado de operaciones llevadas a cabo en la empresa o derivar de actividades unilaterales
Habilidades del trabajador	Está asociada a tres tipos de conocimiento. El primero está relacionado a conocimientos técnicos y de gestión. El segundo se refiere a competencias que son frutos de la experiencia y aprendizaje. Por último, el tercero que está ligado a aptitudes, comportamientos y personalidad del trabajador
Experiencia del trabajador	Conjunto de conocimientos y habilidades específicos adquiridos en distintos empleos.
Bienes intangibles:	Son aquellos que tienen valor, a pesar de no ser visibles y están localizados en las personas o se pueden conseguir a partir de sistemas, procesos y cultura organizacional.
Tecnología	La aplicación práctica del conocimiento científico para la creación de productos y servicios innovadores que mejoran procesos y aumentan la eficiencia empresarial
Proveedor	Es una entidad que proporciona bienes o servicios a otra empresa dentro de una cadena de suministro, asegurando la disponibilidad de insumos necesarios para la producción
Competitividad	Es la capacidad de una organización o país para ofrecer productos y servicios superiores a los de sus competidores, al tiempo que mejora continuamente la eficiencia y la adaptabilidad en un entorno global.

Calidad	Grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente y satisface los requisitos establecidos.
Innovación	Es el proceso mediante el cual se desarrollan y aplican nuevas ideas, productos o servicios que ofrecen valor agregado significativo, mejorando la competitividad de una organización.

---

**Fuente:** Assereto (2005), Fernández y Bajo (2012), Cardona (2005), Garabito (2013), Pérez (2013), Brynjolfsson y McAfee (2017), Christopher (2011), Schwab y Zahidi (2020), Goetsch y Davis (2022), Bessant y Tidd (2020).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **Hipótesis General**

El capital intelectual se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

#### **Hipótesis Específicas**

- a) El capital humano se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.
- b) El capital estructural se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.
- c) El capital relacional se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

### **2.2 Variables y definición operacional**

Las variables en investigación son las siguientes:

#### **2.2.1 Variable 1. Capital intelectual**

En la Tabla 9 se describe la definición conceptual y operacional del capital intelectual.

**Tabla 9***Operacionalización de la variable 1: capital intelectual*

<b>Definición Conceptual</b>	El capital intelectual hace referencia a todos los recursos intangibles que posee una organización, los cuales permitirán que generen valor y están formados por las habilidades de sus trabajadores, infraestructura, tecnología y la relación que tiene la empresa con su entorno. Lo mencionado permitirá que toda empresa perdure y sea competitiva (Scabarino et al., 2007).
<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>
La variable capital humano será medida a partir de 3 dimensiones: capital estructural y capital relacional (Scabarino et al., 2007).	Capital Humano
	Capital Estructural
	Capital Relacional
<b>Instrumento</b>	Cuestionario

Fuente: Scabarino et al. (2007). Elaboración Propia.

**2.2.2 Variable 2. Capacidad exportadora**

En la Tabla 10 se describe la definición conceptual y operacional de la capacidad exportadora.

**Tabla 10***Operacionalización de la variable 2: Capacidad exportadora*

---

<b>Definición Conceptual</b>	La capacidad exportadora es la cualidad integral que tiene una empresa para exportar, incrementando sus fortalezas y minimizando sus debilidades, para de esta manera aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado internacional y reducir el impacto de la amenaza externa (Paredes, 2016).
<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>
La variable capacidad exportadora será medidas a partir de 3 dimensiones: capacidad productiva, capacidad comercial, capacidad de producto (Stefan 2012).	Capacidad Productiva
	Capacidad Productiva
	Capacidad Comercial
<b>Instrumento</b>	Cuestionario

---

Fuente: Stefan (2012) y Paredes (2016). Elaboración Propia.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

En el presente capítulo se describirá la metodología utilizada para realizar la investigación.

### **3.1 Diseño metodológico**

El diseño definirá la estrategia para corroborar si es cierto o no lo que le resultó atractivo al investigador, expresa (Hernández y Mendoza, 2018). En consecuencia, elaborar un buen diseño metodológico es la base de todo trabajo de investigación.

#### **Enfoque**

En el presente trabajo de investigación, se contará con un enfoque cuantitativo, ya que, se aplicará una secuencia de procedimientos para responder a los objetivos y preguntas de investigación, además se hará uso de un cuestionario estructurado en escala de Likert para poder recolectar la información en un trabajo de campo, de manera numérica, y que ello pueda posteriormente tabularse, procesarse, y así obtener resultados que busquen la confirmación de la hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **Tipo**

Asimismo, el tipo de investigación será aplicada, dado que, el objetivo del estudio es desarrollar posibles soluciones a un problema específico, a partir de los conocimientos ya existentes, a partir del cual se tomará decisiones y se desarrollará un plan de acción (Hernández y Mendoza, 2018).

## **Diseño**

El diseño de la investigación será no experimental, por lo que se realiza la investigación sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observa o mide los fenómenos y variables, tal cual como se dan en su contexto natural, para analizarlas. (Hernández y Mendoza, 2018).

## **Alcance**

El alcance de la siguiente investigación será descriptivo - correlacional, ya que, este tipo de investigaciones buscan explicar y describir las características de determinados grupos. Por otro lado, los estudios correlacionales buscan identificar la relación que existen entre dos o más variables en una determinada muestra, sin la necesidad de analizar las relaciones causales. Este tipo de investigaciones se fundamentan en hipótesis correlacionales y planteamientos (Hernández y Mendoza, 2018).

Según lo descrito, la investigación responde al siguiente esquema:



V1: Capital intelectual

R: Relación entre las variables de estudio

V2: Capacidad exportadora

## **Unidad de análisis**

Para el presente trabajo de investigación, la unidad de análisis está comprendida por los colaboradores de una empresa de fabricación y exportación de medicamentos de uso veterinario.

## 3.2 Diseño muestral

### Población

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) expresan que: “La población es un conjunto de personas que concuerdan con determinadas características que ayudarán en la investigación” (p.198). En este sentido, la población del presente estudio estuvo integrada por los 400 trabajadores de la organización, pertenecientes a las unidades de negocio agrícola y veterinario (ver Tabla 11).

**Tabla 11**

*Distribución de colaboradores de la empresa, según áreas.*

Área	N° Colaboradores de la unidad de negocio agrícola y veterinario
Servicio al cliente	7
Almacén	30
Planificación	13
Producción	50
Abastecimiento y comercio exterior	14
Comercial	195
I+D	10
Control de calidad	23
Registros y Regulaciones	9
Capital Humano	9
Administración y finanzas	40
<b>Total</b>	<b>400</b>

Fuente: Elaboración propia.

De la población identificada se aplicó criterios de inclusión y exclusión según a su participación en el proceso de fabricación y exportación de medicamentos de uso veterinario.



### **Criterios de inclusión**

- Personal que esté involucrado de manera directa o indirecta en el proceso de fabricación y exportación de medicamentos de uso veterinario.

### **Criterios de exclusión**

- Se excluyeron a colaboradores de las áreas de capital humano y administración y finanzas.
- Se excluyeron a los colaboradores de la unidad de negocio agrícola.

A partir de los criterios aplicado, la muestra ascendió a 138 colaboradores de 9 áreas de la organización, pertenecientes a la unidad de negocio veterinario.

**Tabla 12**

*Distribución de colaboradores de la empresa, según áreas.*

<b>Área</b>	<b>N° de colaboradores</b>	<b>Colaboradores de la unidad de negocio veterinario</b>
Servicio al cliente	7	2
Almacén	30	15
Planificación	13	13
Producción	50	10
Abastecimiento y comercio exterior	14	14
Comercial	195	60
I+D	10	7
Control de calidad	23	15
Registros y Regulaciones	9	2
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>138</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Muestra

Formula de población finita

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * N * p * q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$N = 138$$

$$p/q = 0.5$$

$$Z = 95\% (1.96)$$

$$n = 102$$

Después de aplicar la fórmula de población finita, el tamaño de la muestra para el estudio fue de 102 colaboradores.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

#### 3.3.1 Descripción de las técnicas e instrumentos

En el estudio se utilizó como técnica la encuesta, ya que, se utiliza como procedimiento para la investigación, permitiendo elaborar y obtener información de manera eficiente (Casas, 2003).

Asimismo, se aplicó un cuestionario estructurado, por lo que contiene categorías y opciones de respuestas que han sido previamente delimitadas, es decir, presentan posibilidades de respuestas a los participantes (Hernández y Mendoza, 2018).

Este cuestionario, estará medido en Escala de Likert, el cual es un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones, de los cuales se pide la respuesta de los

participantes. Además, se solicita que se reaccione eligiendo uno de los seis puntos o categorías de escala que se presenta (Hernández y Mendoza, 2018).

Las opciones de respuestas o puntos de escala de la investigación son 6, los cuales van desde: nunca, casi nunca, pocas veces, muchas veces, casi siempre, siempre. A cada una de ellas se le asigna un valor numérico y sólo se puede marcar una respuesta, de existir más de una, se invalida la respuesta (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Instrumento: Cuestionario capital intelectual y capacidad exportadora**

El instrumento está conformado por tres secciones: 1) Información sociodemográfica y laboral, 2) preguntas vinculadas a la capital intelectual y 3) preguntas de la capacidad exportadoras. En la Tabla 13 y 14 se observan las dimensiones e indicadores para cada variable, las cuales tuvieron una opción de respuesta de Likert de frecuencia de 6 puntos, desde 1= Nunca a 6= Siempre.

**Tabla 13**

#### *Dimensiones e indicadores de la variable capital intelectual*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
<b>Capital Intelectual</b>	
Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con sus grados o posgrados para ejercer su profesión.</li> <li>• Cuentan con especializaciones para ejercer su cargo.</li> <li>• Son conscientes de las consecuencias de sus acciones.</li> <li>• Tienen experiencia para realizar su trabajo de forma eficaz.</li> <li>• Desarrollan sus labores de forma creativa.</li> <li>• Reciben incentivos como bonos por rendimiento.</li> <li>• Están capacitados para cubrir posiciones laborales de ausencias o despidos.</li> <li>• Se sienten satisfechos en la organización.</li> <li>• Se identifican con los valores de la empresa.</li> <li>• Reciben capacitación para desempeñar sus labores.</li> </ul>
Capital Estructural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con procedimientos actualizados para las tareas rutinarias.</li> <li>• Atiende las quejas de los clientes según procedimientos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>establecidos.</li> <li>• Implementa correctamente los estándares de calidad.</li> <li>• Existe una comunicación fluida entre trabajadores y directivos.</li> <li>• Cuenta con un alto grado de competencia en técnicas de informática (programación, bases de datos y redes).</li> <li>• Otorga incentivos al personal innovador.</li> <li>• Destaca en el mercado por la calidad y capacidad del personal en I+D.</li> <li>• Establece metas con planes de compensación (beneficios laborales).</li> <li>• Brinda buenas condiciones laborales (instalaciones, pausas activas, etc.).</li> <li>• Desarrolla objetivos claros alineados a su misión y visión.</li> </ul>
Capital Relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla estrategias para la retención de clientes.</li> <li>• Desarrolla estrategias para fidelizar a sus clientes.</li> <li>• Procura tener una amplia cartera de clientes.</li> <li>• Se esfuerza por mantener un porcentaje bajo de quejas de los clientes.</li> <li>• Desarrolla estrategias para mantener relaciones a largo plazo con sus proveedores.</li> <li>• Recibe atención oportuna de sus proveedores (en respuesta a sus necesidades).</li> <li>• Realiza videoconferencias, ferias y charlas a sus clientes (ganaderos).</li> <li>• Recepciona a sus clientes internacionales en la planta de producción para establecer relaciones duraderas.</li> <li>• Es reconocida en el mercado por la calidad de sus productos.</li> <li>• Procura mantener una buena reputación por su innovación en relación a sus competidores.</li> </ul>

Fuente: Scabarino et al., (2007). Elaboración propia.

**Tabla 14**

*Dimensiones e indicadores de la variable capacidad exportadora*

Dimensiones	Ítems
<b>Capacidad exportadora</b>	
Capacidad Productiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica de forma oportuna el personal necesario para la producción.</li> <li>• Utiliza de forma eficiente los recursos para la producción.</li> <li>• Desarrolla un correcto proceso de homologación de proveedores para garantizar la calidad de sus productos.</li> <li>• Cuenta con un proceso de producción definido (manuales, flujograma, etc.)</li> <li>• Comunica acerca de la capacidad instalada de producción (potencial o volumen máximo de producción) al personal.</li> <li>• Planifica llegar a más mercados internacionales por su buena capacidad de producción.</li> <li>• Utiliza la maquinaria de última tecnología para su proceso de producción.</li> <li>• Desarrolla un adecuado control de inventarios de materia prima para producir.</li> <li>• Realiza un correcto control de calidad de materia prima y de material de empaque.</li> <li>• Proyecta incrementar el volumen de producción de forma mensual.</li> </ul>

Capacidad Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal conoce los acuerdos comerciales de los países a los que exporta.</li> <li>• El personal identifica el mercado correcto para exportar a partir de un estudio de mercado.</li> <li>• Establece estrategias de fidelización con sus clientes internacionales.</li> <li>• El personal participa en ferias nacionales e internacionales.</li> <li>• Antes de exportar, el personal conoce a detalle el marco legal del país de destino.</li> <li>• La empresa realiza visita a sus clientes internacionales (Centroamérica).</li> <li>• Busca clientes potenciales para hacer negocios en el mercado internacional.</li> <li>• Se realiza estudios de mercado para exportar en base a información confiable.</li> <li>• Se establece estrategias de precios de acuerdo con el mercado de destino.</li> <li>• Se beneficia de los acuerdos comerciales con países de Centroamérica para incrementar sus exportaciones.</li> </ul>
Capacidad del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se adaptan correctamente al mercado de destino.</li> <li>• Disponen de una marca registrada antes de ser exportados.</li> <li>• Se producen de forma planificada para abastecer al mercado de destino.</li> <li>• Enfrentan una alta demanda en el mercado internacional.</li> <li>• Cumplen con las expectativas de calidad que el cliente internacional requiere.</li> <li>• Son competitivos en el mercado internacional.</li> <li>• Cuentan con los estándares o certificaciones necesarias para su exportación.</li> <li>• Pasan por pruebas de control de calidad en cada proceso antes de ser exportados.</li> <li>• La empresa invierte en I+D para producir una mayor variedad de productos para exportar.</li> <li>• La empresa planea ampliar su cartera de productos para mejorar su oferta internacional.</li> </ul>

Fuente: Stefan (2012). Elaboración propia.

### **3.3.2 Procedimientos de recolección y análisis de datos**

#### **Trabajo de campo**

Primero, se validó el instrumento diseñado inicialmente (ver Anexo 3) y se aplicó una prueba piloto a 20 colaboradores que desempeñan funciones en el área de comercio exterior, a partir de los resultados obtenidos en las pruebas de confiabilidad, se realizó ajustes en la redacción de algunos indicadores para aplicarlos a la muestra del estudio.

Después, se contó con la aprobación del jefe de área de abastecimiento de comercio exterior de la empresa para aplicar el cuestionario a los colaboradores (ver Anexo 4). Asimismo, se envió un correo masivo a cada colaborador con el enlace del cuestionario online.

Una vez enviado el cuestionario a los colaboradores, se dio seguimiento del llenado del instrumento durante una semana. Siendo el tiempo requerido mínimo de llenado entre 10 a 15 minutos.

### **Creación de una matriz de datos y codificación de las preguntas y respuestas**

Una vez culminado el plazo del llenado de los cuestionarios, se procedió a descargar los datos recolectados en un archivo en Excel, el cual fue importado al SPSS, en el cual se generó una matriz para codificar las opciones de pregunta y de respuestas de forma numérica para los posteriores análisis.

### **Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para realizar un análisis exploratorio de los datos, se utilizó estadísticos descriptivos para identificar casos atípicos y eliminarlos. Después de este primer análisis se reportó el análisis descriptivo de cada variable de estudio a través del promedio, rangos, desviación estándar, asimetría y curtosis.

Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y de fiabilidad compuesta, y en el caso de la validez de constructo se utilizó un análisis factorial exploratorio mediante la varianza media extraída.

Para determinar la distribución normal de los datos se aplicó la prueba de normalidad (K-S) para muestras mayores a 50 individuos. A partir del cual, se determinó la técnica no paramétrica para la prueba de hipótesis.

Finalmente, para determinar la influencia de la variable 1 sobre la variable 2 se utilizó el coeficiente Rho o  $r_s$  de Spearman, con el cual se determinó el tipo de relación y fuerza de la correlación entre las variables.

### **3.4 Aspectos éticos**

Estos aspectos forman parte del código de ética de la universidad y tienen como finalidad promover la cultura organizacional de todos los estudiantes y colaboradores de la Universidad de San Martín de Porres. En el presente trabajo de investigación los autores consideran los siguientes valores:

- El respeto a la persona humana, esto se considera fundamental para cualquier tipo de investigación; ya que los investigadores al momento de realizar el trabajo deben tener pleno respeto a los derechos de las personas.
- Búsqueda de la verdad, el acceso a esto requiere una severa preparación, valores compartidos y autodisciplina al momento de realizar el trabajo de investigación.
- Honestidad, integridad y cumplimiento de compromiso, el presente estudio se hará respetando todas las pautas establecidas por la universidad.

Asimismo, se contó con la aprobación de una autoridad representante de la empresa del estudio (ver Anexo 5), a partir del cual se procedió a la ampliación del instrumento.

De igual manera, se aplicó el consentimiento informado al inicio de la aplicación del cuestionario a los colaboradores, dándoles a conocer el objetivo del estudio y la libertad de participar del mismo. Considerando el principio de confidencialidad aplicar un cuestionario anónimo de los trabajadores.

Finalmente, para respetar los derechos de autor de las diferentes fuentes utilizadas en el estudio se aplicó las Normas APA 7 ed. Para el uso de citas y referencias, así como para las tablas y figuras.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo se detalla los resultados obtenidos de los datos recolectados de una muestra de colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

### 4.1 Descripción de la Muestra

La muestra del estudio estuvo conformada por 102 trabajadores, el 33.3% fueron mujeres con un promedio de 33 años (DE: 8.279), de las cuales el 91.2% tienen estudios universitarios completos; por otro lado, el 66.7% fueron hombres con un promedio de 31 años (DE: 5.018) de los cuales el 92.6% tienen estudios universitarios completos (ver Tabla 15).

**Tabla 15**

*Características demográficas de la muestra*

<b>Colaboradoras = 34 (33.3%)</b>	<b>Colaboradores = 68 (66.7%)</b>
<b>Edad:</b> Promedio: 32.7 DE: 8.279 [23-67]	<b>Edad:</b> Promedio: 30.9 DE: 5.018 [24-48]
<b>Estado civil</b>	<b>Estado civil</b>
Soltera = 25 (75.8%)	Soltero = 47 (69.1%)
Casada = 7 (21.2%)	Casado = 20 (29.4%)
Separada = 1 (3.0%)	Separado = 0 (0.0%)
Viuda = 0 (0.0%)	Viudo = 0 (0.0%)
<b>Nivel educativo</b>	<b>Nivel educativo</b>
Estudios técnicos = 0 (0.0%)	Estudios técnicos = 0 (0.0%)
Estudios universitarios incompletos = 0 (0.0%)	Estudios universitarios incompletos = 1 (1.5%)
Estudios universitarios completos = 31 (91.2%)	Estudios universitarios completos = 63 (92.6%)
Maestría = 3 (8.8%)	Maestría = 4 (5.9%)
Doctorado = 0 (0.0%)	Doctorado = 0 (0.0%)

Fuente: Cuestionario aplicado a 102 colaboradores/as de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024. Elaboración propia.

Asimismo, se determinó que 94.1% de las mujeres mantienen un contrato indefinido y el 23.5% está concentrado en el área comercial, abastecimiento y comercio exterior.

En relación con los varones 92.6% mantienen un contrato indefinido y 23.5% están concentrados en el área comercial (ver Tabla 16).

**Tabla 16**

*Características laborales de la muestra*

<b>Colaboradoras = 34 (33.3%)</b>	<b>Colaboradores = 68 (66.7%)</b>
<b>Tipo de contrato laboral</b>	<b>Tipo de contrato laboral</b>
Contrato indefinido = 32 (94.1%)	Contrato indefinido = 63 (92.6%)
Contrato temporal = 2 (5.9%)	Contrato temporal = 4 (5.9%)
<b>Antigüedad laboral</b>	<b>Antigüedad laboral</b>
Menos de 1 año = 2 (5.9%)	Menos de 1 año = 0 (0.0%)
Entre 1 a 3 años = 14 (41.2%)	Entre 1 a 3 años = 33 (48.5%)
Entre 4 a 6 años = 13 (38.2%)	Entre 4 a 6 años = 29 (42.6%)
Más de 6 años = 5 (14.7%)	Más de 6 años = 6 (8.8%)
<b>Área</b>	<b>Área</b>
Producción = 3 (8.8%)	Producción = 7 (10.3%)
Planificación = 5 (14.7%)	Planificación = 8 (11.8%)
Control de calidad = 6 (17.6%)	Control de calidad = 9 (13.2%)
Comercial = 8 (23.5%)	Comercial = 16 (23.5%)
Abastecimiento y Comercio Exterior = 8 (23.5%)	Abastecimiento y Comercio Exterior = 6 (8.8%)
I+D = 4 (11.8%)	I+D = 3 (4.4%)
Registros y Regulaciones = 0 (0.0%)	Registros y Regulaciones = 2 (2.9%)
Almacén = 0 (0.0%)	Almacén = 15 (22.1%)
Servicio al cliente = 0 (0.0%)	Servicio al cliente = 2 (2.9%)

Fuente: Cuestionario aplicado a 102 colaboradores/as de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024. Elaboración propia.

## 4.2 Confiabilidad del Instrumento

Para medir la confiabilidad de las variables, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual se encarga de medir la correlación entre las respuestas de un cuestionario

mediante el análisis del perfil de las respuestas brindadas por los encuestados y el análisis de las preguntas. Este coeficiente es calculado a partir de la varianza de ítems individuales y de suma del total de cada encuestado (Cascaes et al., 2015). Asimismo, para ratificar estos resultados, se utilizó el coeficiente de omega para medir la fiabilidad compuesta del instrumento, ya que este coeficiente supera la vulnerabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach en cuanto al tamaño de muestra y número de ítems (Hair, 2017).

Para medir la validez de ambas variables del estudio, se realizó la validez de contenido, de criterio y de constructo, para asegurar que el instrumento desarrollado está midiendo lo planteado a nivel teórico en cuanto a las dimensiones de cada variable (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Consistencia interna**

En cuanto a la fiabilidad de las variables, tanto el capital intelectual y capacidad exportadora tuvieron una puntuación superior a 0.7, así como cada una de sus dimensiones, lo cual indica que el constructo de cada uno es confiable, por lo que se puede mencionar la simplicidad y la comprensión de cada uno de los ítems en la muestra de estudio (ver Tabla 17).

**Tabla 17***Fiabilidad de las variables de estudio*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Fiabilidad compuesta</b>
<b>Capital Intelectual (CI)</b>	<b>0.941</b>	<b>0.938</b>
Capital Humano (CI_D1_CH)	0.847	0.861
Capital Estructural (CI_D2_CE)	0.924	0.921
Capital Relacional (CI_D3_CR)	0.956	0.957
<b>Capacidad Exportadora (CE)</b>	<b>0.964</b>	<b>0.963</b>
Capacidad Productiva (CE_D1_CP)	0.869	0.868
Capacidad Comercial (CE_D2_CC)	0.969	0.969
Capacidad del producto (CE_D3_CPR9)	0.937	0.937

---

Fuente: Cuestionario aplicado a 102 colaboradores/as de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024. Elaboración propia.

**Validez del instrumento****Validez de contenido**

Para determina la validez del contenido teórico de cada pregunta formulada se contó con la participación de tres expertos Myriam Caballero, Carlos Aníbal Paz Agurto y Yanet Hidalgo, quiénes evaluaron las preguntas a partir de los criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, con una puntuación desde 1 a 4 (ver Tabla 18). Los formatos de validación se encuentran en el Anexo 3.

**Tabla 18***Validación de contenido por juicio de expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Cargo</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Decisión</b>
Yanet Hidalgo	Magister en Administración de Negocios, 25 años de experiencia	Analista de abastecimiento y comercio exterior	25 años en la empresa Montana	Aceptable, con mejoras en la redacción de 3 ítems.
Carlos Anibal Paz Agurto	Licenciado en Administración de empresas	Gerente de planificación y abastecimiento	15 años en Homecenters Peruanos S. A	Aceptable
Myriam Caballero	Magíster en Supply Chain Management, 20 años de experiencia	Coordinadora de abastecimiento y comercio exterior	20 años en la empresa Montana	Aceptable

Fuente: Elaboración propia.

**Validez de constructo**

Para determinar la factorización de las dimensiones de cada variable, se realizó un Análisis Factorial Exploratorio (AFE), a través del análisis de componentes principales y el porcentaje de varianza extraída media (AVE).

En el caso de ambas variables, la varianza acumulada media fue superior al 50%, así como en cada una de sus dimensiones, lo cual evidencia que el grado de explicación teórico es viable para ambas variables (Hair, 2017). Además, en las Tablas 19, 20 y 21 se observan los factores (dimensiones) de cada variable con cargas factoriales positivas y superiores a 0.5, lo cual indica que cada indicador contribuye de forma significativa al explicar el concepto de cada dimensión y/o variable.

**Tabla 19***Validez de constructo de las variables del estudio.*

<b>Variab</b> les	<b>AVE</b>	<b>Ítems</b>
<b>Capital intelectual</b>	<b>71.5%</b>	<b>24 ítems</b>
Capital Humano	67.3%	6 ítems ( <b>se eliminaron 4</b> ítems 6,8,9,10)
Capital Estructural	65.9%	8 ítems ( <b>se eliminaron 2</b> ítems 6,7)
Capital Relacional	73.1%	10 ítems
<b>Capacidad Exportadora</b>	<b>70.2%</b>	<b>26 ítems</b>
Capacidad productiva	60.7%	6 ítems ( <b>se eliminaron 4</b> ítems 7,8,9,10)
Capacidad comercial	78.2%	10 ítems
Capacidad del producto	64.5%	10 ítems

*Nota:* AVE =Varianza media extraída. CI: KMO= 0.890; p=0.000; CE: KMO= 0.893; p=0.000. Componentes principales con rotación varimax. Fuente: Cuestionario aplicado a 102 colaboradores/as de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024. Elaboración propia.

**Tabla 20***Cargas factoriales de la variable capital intelectual*

<b>Ítems</b>	<b>Capital Humano</b>	<b>Capital Estructural</b>	<b>Capital Relacional</b>
Cuentan con sus grados o posgrados para ejercer su profesión.			<b>0.797</b>
Cuentan con especializaciones para ejercer su cargo			<b>0.797</b>
Son conscientes de las consecuencias de sus acciones.			<b>0.811</b>
Tienen experiencia para realizar su trabajo de forma eficaz			<b>0.800</b>
Desarrollan sus labores de forma creativa.			<b>0.768</b>
Están capacitados para cubrir posiciones laborales de ausencias o despidos.			<b>0.514</b>
Reciben capacitación para desempeñar sus labores.		<b>0.512</b>	
Cuenta con procedimientos actualizados para las tareas rutinarias.		<b>0.664</b>	
Atiende las quejas de los clientes según procedimientos establecidos.		<b>0.724</b>	

Implementa correctamente los estándares de calidad.	<b>0.760</b>
Existe una comunicación fluida entre trabajadores y directivos.	<b>0.757</b>
Cuenta con un alto grado de competencia en técnicas de informática (programación, bases de datos y redes).	<b>0.777</b>
Establece metas con planes de compensación (beneficios laborales).	<b>0.709</b>
Brinda buenas condiciones laborales (instalaciones, pausas activas, etc.).	<b>0.694</b>
Desarrolla objetivos claros alineados a su misión y visión.	<b>0.698</b>
Desarrolla estrategias para la retención de clientes.	<b>0.752</b>
Desarrolla estrategias para fidelizar a sus clientes.	<b>0.789</b>
Procura tener una amplia cartera de clientes.	<b>0.831</b>
Se esfuerza por mantener un porcentaje bajo de quejas de los clientes.	<b>0.809</b>
Desarrolla estrategias para mantener relaciones a largo plazo con sus proveedores.	<b>0.783</b>
Recibe atención oportuna de sus proveedores (en respuesta a sus necesidades).	<b>0.566</b>
Realiza videoconferencias, ferias y charlas a sus clientes (ganaderos).	<b>0.840</b>
Recepciona a sus clientes internacionales en la planta de producción para establecer relaciones duraderas.	<b>0.774</b>
Es reconocida en el mercado por la calidad de sus productos.	<b>0.749</b>
Procura mantener una buena reputación por su innovación en relación a sus competidores.	<b>0.722</b>

*Nota:* Rotación varimax.X2=644.932; gl=207: p<0.001. Fuente: Cuestionario aplicado a 102 colaboradores/as de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024. Elaboración propia.

**Tabla 21**

*Cargas factoriales de la variable capital intelectual*

Ítems	Capacidad Productiva	Capacidad Comercial	Capacidad del Producto
Planifica de forma oportuna el personal necesario para la producción.			<b>0.759</b>
Utiliza de forma eficiente los recursos para la producción.			<b>0.746</b>
Desarrolla un correcto proceso de homologación de proveedores para garantizar la calidad de sus productos.			<b>0.678</b>
Cuenta con un proceso de producción definido (manuales, flujograma, etc.)			<b>0.712</b>
Comunica acerca de la capacidad instalada de producción (potencial o volumen máximo de producción) al personal.			<b>0.650</b>
Planifica llegar a más mercados internacionales por su buena capacidad de producción.			<b>0.703</b>
El personal conoce los acuerdos comerciales de los países a los que exporta.	<b>0.831</b>		
El personal identifica el mercado correcto para exportar a partir de un estudio de mercado.	<b>0.821</b>		
Establece estrategias de fidelización con sus clientes internacionales.	<b>0.687</b>		
El personal participa en ferias nacionales e internacionales.	<b>0.574</b>		

Antes de exportar, el personal conoce a detalle el marco legal del país de destino.	<b>0.758</b>
La empresa realiza visita a sus clientes internacionales (Centroamérica).	<b>0.861</b>
Busca clientes potenciales para hacer negocios en el mercado internacional.	<b>0.822</b>
Se realiza estudios de mercado para exportar en base a información confiable.	<b>0.842</b>
Se establece estrategias de precios de acuerdo al mercado de destino.	<b>0.732</b>
Se beneficia de los acuerdos comerciales con países de Centroamérica para incrementar sus exportaciones.	<b>0.795</b>
Se adaptan correctamente al mercado de destino.	<b>0.736</b>
Disponen de una marca registrada antes de ser exportados.	<b>0.559</b>
Se producen de forma planificada para abastecer al mercado de destino.	<b>0.688</b>
Enfrentan una alta demanda en el mercado internacional.	<b>0.746</b>
Cumplen con las expectativas de calidad que el cliente internacional requiere.	<b>0.774</b>
Son competitivos en el mercado internacional.	<b>0.838</b>
Cuentan con certificaciones que acrediten la exportación.	<b>0.671</b>
Pasan por pruebas de control de calidad en cada proceso antes de ser exportados.	<b>0.654</b>
La empresa invierte en I+D para producir una mayor variedad de productos para exportar.	<b>0.713</b>
La empresa planea ampliar su cartera de productos para mejorar su oferta internacional.	<b>0.677</b>

*Nota:* Rotación varimax.  $X^2=728.0.83$ ;  $gl=250$ ;  $p<0.001$ . Fuente: Cuestionario aplicado a 102 colaboradores/as de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024. Elaboración propia.

### 4.3 Análisis Exploratorio

#### 4.3.1 Estadísticos Descriptivos de la variable capital intelectual

A continuación, se observa los estadísticos descriptivos, la media y los indicadores de asimetría y curtosis para cada uno de los ítems de la variable capital intelectual (ver Tabla 22).

En el caso de la dimensión capital humano, el ítem que representa mayor incidencia es la CH1, donde el 51% manifestó que el personal siempre cuenta con un grado o posgrado para ejercer su profesión.

Para la dimensión capital estructural la que tiene una mayor incidencia es la CE8, donde el 60.78% indica que el personal casi siempre está satisfecho en la organización.



En relación con la dimensión capital relacional la que tiene una mayor incidencia es la CR10, donde el 57.84% menciona que la empresa siempre procura mantener una buena reputación por su innovación en relación con sus competidores.

**Tabla 22.**

*Estadísticos descriptivos de la variable capital intelectual*

Dimensiones/ ítems	N f (%) 1	CN f (%) 2	PV f (%) 3	MV f (%) 4	CS f (%) 5	S f (%) 6	Media	DT	M i n	M á x	A	C
<b>D1 Capital Humano</b>												
CH1. Cuentan con sus grados o posgrados para ejercer su profesión.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.09)	5 (4.9)	45(44.1)	52 (51)	5.46	0.59	4	6	0.58	0.59
CH2. Cuentan con especializaciones para ejercer su cargo.	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.98)	5(4.90)	47(46.08)	49 (48.03)	0.59	0.63	3	6	0.85	0.85
CH3. Son conscientes de las consecuencias de sus acciones.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	9(8.82)	51(50)	42(41.18)	5.32	0.63	3	6	0.38	0.65
CH4. Tienen experiencia para realizar su trabajo de forma eficaz.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7(6.86)	46(45.09)	49(48.94)	5.41	0.61	3	6	0.55	0.59
CH5. Desarrollan sus labores de forma creativa.	6(5.89)	7(6.86)	2(1.96)	19(18.63)	33(32.35)	35(34.31)	4.67	1.44	1	6	1.23	0.74
CH6. Reciben incentivos como bonos por rendimiento	10(9.80)	11(10.78)	37(36.28)	19(18.63)	12(11.77)	13(12.75)	3.50	1.44	1	6	0.16	0.60
CH7. Están capacitados para cubrir posiciones	0 (0.0)	0 (0.0)	2(1.96)	8(7.84)	42(41.18)	50(49.02)	5.37	0.71	3	6	1.02	0.91

laborales de ausencias o despidos

CH8. Se sienten satisfechos en la organización.	1(0.98)	0 (0.0)	1(0.98)	24(23.53)	48(47.06)	28(27.45)	4.98	0.84	1	6	1.07	3.50
CH9. Se identifican con los valores de la empresa.	1(0.98)	0 (0.0)	1(0.98)	25(24.51)	49(48.04)	26(25.49)	4.95	0.83	1	6	1.04	3.55
CH10. Reciben capacitación para desempeñar sus labores	0 (0.0)	0 (0.0)	2(1.96)	11(10.78)	49(48.04)	40(39.22)	5.25	0.72	3	6	0.73	0.38

## D2 Capital Estructural

CE1. Cuenta con procedimientos actualizados para las tareas rutinarias.	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.98)	10 (9.80)	44(43.14)	47(46.08)	5.34	0.69	3	6	0.76	0.13
---	---------	---------	----------	-----------	-----------	-----------	------	------	---	---	------	------

Dimensiones/ ítems	N f (%) 1	CN f (%) 2	PV f (%) 3	MV f (%) 4	CS f (%) 5	S f (%) 6	Media	D T	M i n	M á x	A	C
--------------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------	-------	--------	-------------	-------------	---	---

## D2 Capital Estructural

CE2. Atiende las quejas de los clientes según procedimientos establecidos.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	8(7.84)	50(49.02)	44(43.14)	5.35	0.62	4	6	0.42	0.64
CE3. Implementa correctamente los estándares de calidad.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7(6.86)	44(43.14)	50(49.02)	5.40	0.66	3	6	0.87	0.58
CE4. Existe una comunicación fluida entre trabajadores y directivos.	0 (0.0)	0 (0.0)	1(0.98)	9(8.82)	57(55.82)	35(34.31)	5.23	0.64	3	6	0.49	0.38
CE5. Cuenta con un alto grado de competencia	0 (0.0)	0 (0.0)	1(0.98)	8(7.84)	50(49.02)	43(42.16)	5.32	0.66	3	6	0.67	0.36

en técnicas de informática (programación, bases de datos y redes).

CE6. Otorga incentivos al personal innovador.	17(16.67)	18(17.65)	39(38.24)	26(25.49)	1(0.98)	1(0.98)	2.79	1	1	6	0.13	0.39
CE7. Destaca en el mercado por la calidad y capacidad del personal en I+D.	0(0.0)	2(1.96)	22(21.57)	35(34.31)	25(24.51)	18(17.65)	4.34	1	2	6	0.07	0.88
CE8. Establece metas con planes de compensación (beneficios laborales).	0(0.0)	2(1.96)	1(0.98)	12(11.77)	62(60.78)	25(24.51)	5.04	0	2	6	1.31	3.91
CE9. Brinda buenas condiciones laborales (instalaciones, pausas activas, etc.).	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	9(8.82)	57(55.82)	36(35.29)	5.26	0	4	6	0.21	0.56
CE10. Desarrolla objetivos claros alineados a su misión y visión.	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	6(8.82)	56(54.90)	40(39.22)	5.33	0	4	6	0.22	0.63
<b>D3 Capital Relacional</b>												
CR1. Desarrolla estrategias para la retención de clientes.	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	9(8.82)	38(37.26)	55(53.92)	5.45	0	4	6	0.79	0.43
CR2. Desarrolla estrategias para fidelizar a sus clientes.	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(9.80)	42(41.18)	50(49.02)	5.39	0	4	6	0.63	0.61
CR3. Procura tener una amplia cartera de clientes.	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(9.80)	41(40.20)	51(50)	5.40	0	4	6	0.67	0.59
CR4. Se esfuerza por mantener un	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	9(8.82)	45(44.12)	48(47.06)	5.38	0	4	6	0.56	0.62

porcentaje  
bajo de quejas  
de los clientes.

4

Dimensiones/ ítems	N f (%) 1	CN f (%) 2	PV f (%) 3	MV f (%) 4	CS f (%) 5	S f (%) 6	Media	D T	M in	M á x	A	C
<b>D3 Capital Relacional</b>												
CR5. Desarrolla estrategias para mantener relaciones a largo plazo con sus proveedores.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	9(8.82)	47(46.08)	46(45.10)	5.36	0 . 6 4	4	6	0.50	0.64
CR6. Recibe atención oportuna de sus proveedores (en respuesta a sus necesidades).	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.96)	16(15.69)	49(48.04)	35(34.31)	5.14	0 . 7 5	3	6	0.54	.014
CR7. Realiza videoconferencias, ferias y charlas a sus clientes (ganaderos)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	8(7.84)	36(35.29)	58(56.86)	5.49	0 . 6 4	4	6	0.88	0.26
CR8. Recepciona a sus clientes internacionales en la planta de producción para establecer relaciones duraderas.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	9(8.82)	34(33.33)	59(57.84)	5.49	0 . 6 5	4	6	0.93	0.23
CR9. Es reconocida en el mercado por la calidad de sus productos.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (7.84)	45(44.12)	49(48.04)	5.40	0 . 6 3	4	6	0.58	0.58
CR10. Procura mantener una buena reputación por su innovación en relación a sus competidores.	1(0.98)	0 (0.0)	0 (0.0)	8(7.84)	34(33.33)	59(57.84)	5.46	0 . 7 8	1	6	2.30	9.41

*Nota:* N=Nunca, CN=Casi nunca, PV= Pocas veces, MV= Muchas veces, CS=Casi siempre, S=Siempre, DT = Desviación Típica, Min= Mínimo, Max= Máximo, A=Asimetría, C= Curtosis Fuente: Cuestionario a 102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos veterinarios. Elaboración propia.

#### **4.3.2 Estadísticos Descriptivos de la variable Capacidad exportadora**

A continuación, se observa los estadísticos descriptivos, la media y los indicadores de asimetría y curtosis para cada uno de los ítems de la variable capacidad exportadora (Ver Tabla 23)

En el caso de la dimensión capacidad productiva, la que tiene una mayor incidencia es la CP6, obteniendo un 62.75% donde se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores consideran que la organización casi siempre planifica llegar a más mercados internacionales por su buena capacidad de producción.

Para la dimensión capacidad comercial, la que tiene una mayor incidencia es la CC6, obteniendo un 65.69% donde se puede evidenciar que la empresa casi siempre planifica llegar a más mercados internacionales por su buena capacidad de producción.

Además, con relación a la dimensión capacidad del producto, la que tiene una mayor incidencia es la CPR8, obteniendo un 72.55% donde se puede evidenciar que la empresa siempre pasa por pruebas de control de calidad en cada proceso antes de ser exportados.

**Tabla 23.**

*Estadísticos descriptivos de la variable capacidad exportadora*

<b>Dimensiones/ ítems</b>	<b>N f (%) 1</b>	<b>CN f (%) 2</b>	<b>PV f (%) 3</b>	<b>MV f (%) 4</b>	<b>CS f (%) 5</b>	<b>S f (%) 6</b>	<b>Medi a</b>	<b>DT</b>	<b>Mi n</b>	<b>Má x</b>	<b>A</b>	<b>C</b>
<b>D1 Capacidad Productiva</b>												
CP1 Personal necesario para la producción.	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.09)	15 (14.71)	56 (54.91)	30 (29.41)	5.12	0.68	3	6	0.35	0.12
CP2 Utiliza de forma eficiente los recursos para la producción.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (20.59)	56 (54.90)	25 (24.51)	5.03	0.67	4	6	0.04	0.75
CP3 Desarrolla un correcto proceso de homologación de proveedores para garantizar la calidad de sus productos	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.98)	9 (8.82)	42 (41.18)	50 (49.02)	5.38	0.69	3	6	0.85	0.30
CP4 Cuenta con un proceso de producción definido (manuales, flujograma, etc.)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (10.78)	44 (43.14)	47 (46.08)	5.35	0.67	4	6	0.55	0.70
CP5 Comunica acerca de la capacidad instalada de producción (potencial o volumen máximo de producción) al personal.	0 (0.0)	1 (0.98)	2 (1.96)	16 (15.69)	60 (58.82)	23 (22.55)	5	0.74	2	6	0.88	2.10
CP6 Planifica llegar a más mercados internacionales por su buena capacidad de producción.	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.98)	16 (15.69)	64 (62.75)	21 (20.59)	5.02	0.63	3	6	0.25	0.33
CP7 Utiliza la maquinaria de última tecnología para su proceso de producción	19 (18.63)	20 (19.61)	37 (36.28)	20 (19.61)	6 (5.88)	0 (0.0)	2.74	1.14	1	5	0.00	0.75
CP8 Desarrolla un adecuado control de inventarios de materia prima	8 (7.84)	21 (20.59)	28 (27.45)	30 (29.41)	11 (10.78)	4 (3.92)	3.26	1.24	1	6	0.08	0.45

para producir.

CP9 Realiza un correcto control de calidad de materia prima y de material de empaque. 0 (0.0) 0 (0.0) 0 (0.0) 7 (6.86) 53 (51.96) 42 (41.18) 5.34 0.60 4 6 0.32 0.63

CP10 Proyecta incrementar el volumen de producción de forma mensual. 0 (0.0) 0 (0.0) 1 (0.98) 7 (6.87) 52 (50.98) 6 (41.18) 5.32 0.64 3 6 0.65 0.49

**Nota:** N=Nunca, CN=Casi nunca, PV= Pocas veces, MV= Muchas veces, CS=Casi siempre, S=Siempre, DT = Desviación Típica, Min= Mínimo, Max= Máximo, A=Asimetría, C= Curtosis Fuente: Cuestionario a 102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos veterinarios. Elaboración propia.

Dimensiones / ítems	N f (%) 1	CN f (%) 2	PV f (%) 3	MV f (%) 4	CS f (%) 5	S f (%) 6	Medi a	DT	Min	Má x	A	C
<b>D2 Capacidad Comercial</b>												
CC1 El personal conoce los acuerdos comerciales de los países a los que exporta.	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.96)	7 (6.86)	30 (29.41)	73 (61.77)	5.51	0.71	3	6	1.45	1.81
CC2 El personal identifica el mercado correcto para exportar a partir de un estudio de mercado.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (9.80)	32 (31.37)	60 (58.82)	5.49	0.67	4	6	0.96	0.23
CC3 Establece estrategias de fidelización con sus clientes internacionales.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (9.80)	37 (36.28)	55 (53.92)	5.44	0.66	4	6	0.79	0.46
CC4 El personal participa en ferias nacionales e internacionales.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (8.82)	38 (37.26)	55 (53.92)	5.45	0.65	4	6	0.79	0.43
CC5 Antes de exportar, el personal conoce a detalle el marco legal del país de destino.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (6.86)	38 (37.26)	57 (55.89)	5.49	0.62	4	6	0.83	0.30
CC6 La empresa realiza visita a	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.98)	5 (4.90)	29 (28.43)	67 (65.69)	5.58	0.63	3	6	1.52	2.21

sus clientes internacionales (Centroamérica).	)	)	)	)	)	)						
CC7 Busca clientes potenciales para hacer negocios en el mercado internacional.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	1 (0.98 )	5 (4.90 )	33 (32.35 )	63 (61.77 )	5.54	0.6 3	3	6	1.3 4	1.7 3
CC8 Se realiza estudios de mercado para exportar en base a información confiable.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	1 (0.98 )	4 (3.92 )	38 (37.25 )	59 (57.84 )	5.52	0.6 2	3	6	1.1 9	1.5 5
CC9 Se establece estrategias de precios de acuerdo al mercado de destino.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	1 (0.98 )	6 (5.88 )	46 (45.10 )	49 (48.04 )	5.40	0.6 4	3	6	0.8 4	0.6 9
CC10 Se beneficia de los acuerdos comerciales con países de Centroamérica para incrementar sus exportaciones.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	1 (0.98 )	6 (5.88 )	37 (36.28 )	58 (56.86 )	5.49	0.6 6	3	6	1.1 4	1.1 1

**Nota:** N=Nunca, CN=Casi nunca, PV= Pocas veces, MV= Muchas veces, CS=Casi siempre, S=Siempre, DT = Desviación Típica, Min= Mínimo, Max= Máximo, A=Asimetría, C= Curtosis Fuente: Cuestionario a 102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos veterinarios. Elaboración propia.

Dimensiones/ítems	N f (%) 1	CN f (%) 2	PV f (%) 3	MV f (%) 4	CS f (%) 5	S f (%) 6	Medi a	DT	Min	Máx .	A	C
<b>D3 Capacidad del producto</b>												
CPR1 Se adaptan correctamente al mercado de destino.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	0 (0.0 )	8 (7.84 )	38 (37.25 )	56 (54.90 )	5.47	0.6 4			0.8 1	0.3 6
CPR2 Disponen de una marca registrada antes de ser exportados.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	0 (0.0 )	6 (5.88 )	29 (28.43 )	67 (65.69 )	5.60	0.6 0	4	6	1.2 2	0.4 9
CPR 3 Se producen de forma planificada para abastecer al mercado de destino.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	1 (0.98 )	10 (9.80 )	39 (38.24 )	52 (50.98 )	5.39	0.7 1	3	6	0.9 0	0.2 3
CPR4 Enfrentan	0	0	2	13	44	43	5.26	0.7	3	6	0.9	0.0



una alta demanda en el mercado internacional.	(0.0 )	(0.0 )	(1.96 )	(12.75 )	(43.14 )	(42.16 )	5				0	8
CPR5 Cumplen con las expectativas de calidad que el cliente internacional requiere.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	1 (0.98 )	5 (4.90 )	34 (33.33 )	62 (60.78 )	5.54	0.6 4	3	6	1.3 1	1.6 3
CPR6 Son competitivos en el mercado internacional.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	2 (1.96 )	8 (7.84 )	34 (33.33 )	58 (56.86 )	5.45	0.7 3	3	6	1.2 5	1.2 3
CPR7 Cuentan con certificaciones que acrediten la exportación.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	3 (2.94 )	2 (1.96 )	24 (23.53 )	73 (71.57 )	5.64	0.6 7	3	6	2.2 2	5.4 1
CPR8 Pasan por pruebas de control de calidad en cada proceso antes de ser exportados.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	2 (1.96 )	4 (3.92 )	22 (21.57 )	74 (72.55 )	5.65	0.6 6	3	6	2.0 8	4.4 9
CPR9 La empresa invierte en I+D para producir una mayor variedad de productos para exportar.	0 (0.0 )	1 (0.98 )	2 (1.96 )	8 (7.84 )	30 (29.41 )	61 (59.80 )	5.45	0.8 0	2	6	1.7 0	3.3 6
CPR 10 La empresa planea ampliar su cartera de productos para mejorar su oferta internacional.	0 (0.0 )	0 (0.0 )	1 (0.98 )	5 (4.90 )	29 (28.43 )	67 (65.69 )	5.59	0.6 4	3	6	1.5 2	2.2 2

**Nota:** N=Nunca, CN=Casi nunca, PV= Pocas veces, MV= Muchas veces, CS=Casi siempre, S=Siempre, DT = Desviación Típica, Min= Mínimo, Max= Máximo, A=Asimetría, C= Curtosis Fuente: Cuestionario a 102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos veterinarios. Elaboración propia.

### 4.3.3 Pruebas de normalidad

Para determinar la normalidad de las variables, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov KS, para verificar si los datos de la muestra siguen una distribución normal, el cual se utiliza cuando el tamaño de la muestra es mayor a 50 casos y para variables cuantitativas continuas (Romero, 2016). Esta prueba fue aplicada en el estudio, ya que la cantidad de colaboradores de la empresa asciende a 102 casos.

## Hipótesis

H0: Los datos de las variables capital intelectual y capacidad exportadora poseen una distribución normal ( $p > 0.05$ ).

H1: Los datos de las variables capital intelectual y capacidad exportadora poseen una distribución no normal ( $p < 0.05$ )

## Regla de decisión

Si  $p$  (Sig.)  $> 0.05$ ; Se acepta la hipótesis nula (H0)

Si  $p$  (Sig.)  $< 0.05$ ; Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Según la Tabla 24 las variables y dimensiones presentan una distribución no normal, ya que el  $p$  valor (Sig.)  $< 0.05$ , por lo tanto, se utiliza pruebas no paramétricas para determinar la correlación entre las variables del estudio.

## Tabla 24.

### Pruebas de normalidad

Variable / Dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig. (p)
<b>Capital intelectual</b>	0.101	0.102	<b>0.012</b>
Capital Humano	0.166	0.102	<b>0.000</b>
Capital Estructural	0.177	0.102	<b>0.000</b>
Capital Relacional	0.146	0.102	<b>0.000</b>
<b>Capacidad Exportadora</b>	0.137	0.102	<b>0.000</b>
Capacidad productiva	0.199	0.102	<b>0.000</b>
Capacidad Comercial	0.208	0.102	<b>0.000</b>
Capacidad del Producto	0.182	0.102	<b>0.000</b>

Nota: gl= grados de libertad; sig. =nivel de significancia; a=Correlación de significación de Liliefors; (\*) Límite inferior de la significancia verdadera. Fuente: Cuestionario a 102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos veterinarios. Elaboración propia.

#### 4.4 Contrastación de la hipótesis

Para determinar la prueba de hipótesis de correlación entre las variables de estudio se utilizará el coeficiente de correlación Rho o rs de Spearman, considerando los rangos de clasificación (ver Tabla 25).

**Tabla 25.**

*Valores del coeficiente Rho o rs de Spearman*

Valores	Interpretación
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.01-0.09	Correlación positiva muy débil
0.10 – 0.24	Correlación positiva débil
0.25 – 0.49	Correlación positiva mediana
0.50- 0.74	Correlación positiva considerable
0.75 – 0.99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Mendoza (2018). Elaboración propia.

##### 4.4.1 Prueba de Contrastación de hipótesis general

###### Enunciado de la hipótesis general

H0: La variable capital intelectual no se relaciona de manera directa y estadísticamente significativa con la variable capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024 ( $p > 0.05$ ).

H1: La variable capital intelectual se relaciona de manera directa y estadísticamente significativa con la variable capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024 ( $p < 0.05$ ).

Según la Tabla 26 se observa que hay una relación positiva, considerable y estadísticamente significativa entre la variable capital intelectual y la variable capacidad exportadora ( $r_s = 0.642$ ;  $p = 0.000$ ), la variable capital intelectual se relaciona de forma directa con la variable capacidad exportadora. Esto quiere decir que, si los

niveles de la variable capital intelectual incrementan, también se observará un ascenso en la variable capacidad exportadora en los colaboradores de la empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

**Tabla 26**

*Coeficiente de correlación de las variables de capital intelectual y capacidad exportadora*

Variables	Estadístico	rs	P
Capital intelectual			
Capacidad exportadora	Rho o rs Spearman	0.642	*** 0.000

*Nota:* Rho = coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia estadística; (\*\*\*) =  $p < .001$ .  
Fuente: Cuestionario a 102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos veterinarios. Elaboración propia.

#### 4.4.2 Prueba de Contrastación de hipótesis específicas

##### Enunciado de la hipótesis específica 1

**H0:** El capital humano no se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024 ( $p > 0.05$ ).

**H1:** El capital humano se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024. ( $p < 0.05$ ).

Según la Tabla 27 se observa que hay una relación positiva, considerable y estadísticamente significativa entre la dimensión capital humano y la variable capacidad exportadora ( $r_s = 0.561$ ;  $p = 0.000$ ). Esto quiere decir que, si los niveles de

capital humano incrementan, también se observará un ascenso en la capacidad exportadora en los colaboradores de la empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

**Tabla 27**

*Coeficiente de correlación de las variables de capital humano y capacidad exportadora*

Variables	Estadístico	rs	P
Capital humano			
Capacidad exportadora	Rho o rs Spearman	0.561	*** 0.000

*Nota:* Rho = coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia estadística; (\*\*\*) =  $p < .001$ .  
 Fuente: Cuestionario a 102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos veterinarios. Elaboración propia.

### **Enunciado de la hipótesis específica 2**

**H0:** El capital estructural no se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024 ( $p > 0.05$ ).

**H1:** El capital estructural se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024 ( $p < 0.05$ ).

Según la Tabla 29 se observa que hay una relación positiva, mediana y estadísticamente significativa entre la dimensión capital estructural y la variable capacidad exportadora. ( $r_s = 0.458$ ;  $p = 0.000$ ). Esto quiere decir que, si los niveles de la capital estructural incrementan, también se observará un ascenso en la capacidad

exportadora en los colaboradores de la empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

**Tabla 28**

*Coeficiente de correlación de las variables de capital estructural y capacidad exportadora*

Variables	Estadístico	rs	P
Capital estructural Capacidad exportadora	Rho o rs Spearman	0.458	*** 0.000

*Nota:* Rho = coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia estadística; (\*\*\*) =  $p < .001$ .  
Fuente: Cuestionario a 102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos veterinarios. Elaboración propia.

### **Enunciado de la hipótesis específica 3**

**H0:** El capital relacional no se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024 ( $p > 0.05$ ).

**H1:** El capital relacional se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024 ( $p < 0.05$ ).

Según la Tabla 29 se observa que hay una relación positiva, considerable y estadísticamente significativa entre la dimensión capital relacional y la variable capacidad exportadora ( $rs = 0.587$ ;  $p = 0.000$ ). Esto quiere decir que, si los niveles del capital relacional incrementan, también se observará un ascenso en la capacidad exportadora en los colaboradores de la empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.

**Tabla 29**

*Coefficiente de correlación de las variables de capital relacional y capacidad exportadora*

<b>Variab</b> les	<b>Estadístico</b>	<b>rs</b>	<b>P</b>
Capital relacional			
Capacidad exportadora	Rho o rs Spearman	0.587	***0.000

Nota: Rho = coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia estadística; (\*\*\*) = p<.001.  
Fuente: Cuestionario a 102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos veterinarios. Elaboración propia.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se realiza un análisis de las similitudes o diferencias de los resultados obtenidos en el estudio con los antecedentes registrados en el capítulo. Los análisis fueron desarrollados después de comprobar la fiabilidad y validez de las variables del instrumento propuesto en la presente investigación, ambas variables presentan una puntuación superior a 0.7 del coeficiente Alfa de Cronbach, y en cuanto a la validez, a partir de una validez de contenido, de criterio y de constructo se evidencia la diferencia que existe entre las dimensiones de cada variable.

En cuanto al objetivo general, el estudio evidenció una relación positiva considerable entre las variables de capital intelectual y la capacidad exportadora ( $r_s=0.642$ ;  $p<0.05$ ). Resultados similares se evidenciaron en el estudio de Pucar (2012) en una muestra de 134 empresas de Bosnia y Herzegovina, donde se evidenció una influencia positiva significativa ( $p<0.01$ ) del coeficiente intelectual del valor agregado y sus componentes en el crecimiento de las exportaciones en el sector de alimentos y bebidas y fabricación de muebles y productos de madera. Esto se debe a variedad de sectores dentro del estudio y la estabilidad de las empresas en el mercado, esto quiere decir que resulta importante el manejo variado de conocimientos, experiencias, relaciones, etc., para incrementar los volúmenes de exportación, además, la metodología al tratarse de múltiples sectores se utilizó el coeficiente de uso de capital intelectual.

Asimismo, en el estudio de Bharathi (2017) se reportó un impacto positivo y significativo del capital intelectual en el desempeño exportador de 165 empresas exportadoras de la India, las cuales fueron seleccionadas por el tiempo operativo de



6 años, al igual que el anterior estudio se utilizó el coeficiente de uso de capital intelectual y la muestra estuvo compuesta por empresas de exportación intensiva del sector manufactura y servicio, pertenecientes a la lista del National Stock Exchange (NSE).

Resultados distintos se evidenciaron en el estudio de Lee y Wuang (2023), donde el capital intelectual no explica el desempeño de los exportadores chinos ( $\beta=0.028$ ;  $p=0.072$ ). Esto se debe al contexto cultural entre países, siendo China, un país más innovador que Perú, ya que no solo basta contar con un alto nivel de capital humano, sino también complementarla con recursos disponibles para innovar en productos, procesos, etc., además, la muestra del estudio en Perú corresponde a colaboradores de las áreas de fabricación y comercio exterior de medicamentos de uso veterinarios, mientras que en el estudio de China, la muestra estudio compuesta por 197 empresas chinas que exportan productos de alta tecnología a quienes se aplicó cuestionarios analizados mediante un modelamiento de ecuaciones estructurales.

En cuanto al primer objetivo específico propuesto en el estudio, se evidencio que el capital humano se relaciona de forma positiva y estadísticamente significativa en la capacidad de exportación de una empresa de fabricación y exportación de medicamentos de uso veterinario ( $R_s 0.561$ ;  $p<0.05$ ). Resultados similares se evidenciaron en la investigación de Coronel y Jiménez (2023), aplicado a una muestra de 25 pymes exportadoras de Pisco registradas en Promperú, donde los entrevistados confirmaron que el capital humano es el recurso más importante de la empresa para ser más competitivos en el mercado, ya que es como la columna vertebral de la organización, la cual requiere de personal con manejo de idiomas, capacidad de desarrollar un estudio de mercado y la experiencia suficiente del proceso de exportación; a diferencia de la presente investigación, este estudio se desarrolló en

base a un diseño cualitativo a través de la teoría fundamentada y la aplicación de entrevistas.

Asimismo, en el estudio de Bharathi (2017) en una muestra de 165 empresas exportadoras de India, reportó un efecto positivo entre el capital humano y las exportaciones ( $\beta = 2.813$ ;  $p < 0.05$ ), esto indica que las probabilidades de éxito en las exportaciones pueden aumentar si se cuenta con un adecuado capital humano, ya que representa el valor intelectual de la organización (conocimientos, experiencias, ideas creativas, etc.). De la misma manera, en el estudio de Del Castillo (2017) se evidenció una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el capital humano y desempeño exportador ( $r = 0.91$ ;  $p < 0.05$ ), en una muestra de 207 empresas textiles de Perú, esto se debe a que el sector textil del Perú es el tercer sector exportador, además los procesos se han normalizado y la necesidad de la tecnología en los procesos es de fácil adaptación en relación a una empresa que fabrica y exporta medicamentos de uso veterinario, la cual requiere de mayores competencias habilidades y manejo de recursos de última tecnología.

Con relación al segundo objetivo específico del estudio, se evidencio que el capital estructural se relaciona de forma positiva y estadísticamente significativa en la capacidad de exportación de una empresa de fabricación y exportación de medicamentos de uso veterinario (RS 0.458;  $p < 0.05$ ). Resultados similares se evidenciaron en la investigación de Coronel y Jiménez (2023), aplicado a una muestra de 25 pymes exportadoras de Pisco registradas en Promperú, donde los entrevistados confirmaron que el capital estructural es importante, ya que permite abrirse a nuevos mercados, para lo cual es necesario implementar tecnología que optimice tiempos y costos para responder a tiempo a los clientes internacionales, con el objetivo

desarrollar una gestión de calidad con un eficiente control interno de inventario y de las normas de seguridad en cada proceso.

Además, en el estudio de Del Castillo (2017) se evidenció una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el capital estructural y desempeño exportador ( $r = 0.92$ ;  $p < 0.05$ ), en una muestra de 207 empresas textiles de Perú, esto indica que la empresa maneja procedimientos estandarizados y registrados para su gestión interna con el objetivo de brindar una adecuada calidad de productos y/o servicios, además, la empresa evalúa la eficiencia de la cadena de valor de las empresas desde la producción hasta la exportación.

En cuanto al tercer objetivo específico del estudio, se evidencio que el capital relacional se relaciona de forma positiva y estadísticamente significativa en la capacidad de exportación de una empresa de fabricación y exportación de medicamentos de uso veterinario (RS 0.584;  $p < 0.05$ ). Resultados similares se evidenciaron en la investigación de Coronel y Jiménez (2023), aplicado a una muestra de 25 pymes exportadoras de Pisco registradas en Promperú, los entrevistados confirmaron que el capital estructural es importante para la internacionalización de la organización, ya que las alianzas estratégicas permitirán generar competitividad en el mercado extranjero, así como el compromiso de fidelizar a los clientes mediante la confianza y reputación de la empresa.

No obstante, en el estudio de Del Castillo (2017) se evidenció una relación no significativa entre el capital relacional y desempeño exportador ( $r = 0.007$ ;  $p < 0.05$ ), en una muestra de 207 empresas textiles de Perú, esto se debe a que la empresa no tiene una buena gestión de imagen con sus clientes, además de su poca participación en ferias y exposiciones para la búsqueda de nuevos clientes, además podría haber

deficiencias en el desarrollo del estudio de mercado para ingresar a nuevos nichos considerando factores culturales, políticos y empresariales, de gustos y preferencias de los clientes, además de un poco esfuerzo de mantener buenas relaciones con agentes y distribuidores internacionales, y el desarrollo de acuerdos de cooperación con otras empresas exportadoras.

## CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, el estudio ha evidenciado que los colaboradores que cuentan con mayores niveles de capital intelectual, impulsan el desarrollo de la capacidad de exportación de la empresa, esto quiere decir que las empresas pueden invertir más en el capital humano de sus colaboradores, para mejorar el desempeño individual, organizacional y relacional desde la fabricación hasta la exportación.

En cuanto al primer objetivo específico, el estudio ha evidenciado que, si los trabajadores presentan altos niveles de capital humano, la empresa tendrá una mejor capacidad de exportación, por lo que, en el estudio, el 48% de los colaboradores han manifestado recibir capacitaciones y el 47% se siente satisfecho de trabajar en la organización, estos factores pueden incidir en la capacidad productiva (desempeño laboral) y comercial (actualización de conocimientos acerca de normas, técnicas de venta, uso de herramientas comerciales, etc.) de la empresa.

Con relación al segundo objetivo específico, el estudio ha evidenciado que, si la empresa desarrolla altos niveles de capital estructural, puede impulsar su capacidad de exportación. En ese sentido, el estudio muestra que el 47% de los colaboradores afirmó que la organización cuenta con procedimientos actualizados para las tareas rutinarias, y que 43% afirmó contar con un alto grado de competencia en técnicas de informática (programación, bases de datos y redes), los cuales inciden de forma significativa en la capacidad productiva (Desarrollo de procesos, innovación de productos, etc.) y comercial (eficiencia en el manejo de información de los clientes, acceso a información en tiempo real, optimización de la logística, etc.) de la empresa.

En el caso del tercer objetivo específico, el estudio ha evidenciado que, si los trabajadores cuentan con altos niveles de capital relacional, la capacidad exportadora de la empresa puede mejorar. Esto se debe al compromiso de la empresa con sus proveedores y clientes, debido a que el 45% de los colaboradores menciona que la empresa se dedica a establecer relaciones a largo plazo con sus proveedores, y el 58% afirma que la empresa constantemente se reúne con sus clientes internacionales en la planta de producción.

## RECOMENDACIONES

### **Para la empresa.**

Brindar capacitaciones a los colaboradores de manera constante con cursos de especialización que contribuyan a mejorar sus conocimientos en la mayoría de áreas, para sus funciones y su desempeño laboral. Esto a través de convenios con universidades, instituciones técnicas, entidades del estado, plataformas de educación virtual, etc., para fortalecer sus habilidades técnicas y habilidades blandas.

Para fomentar el intraemprendimiento en los colaboradores, la empresa puede implementar incentivos por rendimiento a los colaboradores que destaquen dentro del área, a través de bonificaciones o comisiones. Además, reconocimientos públicos a los colaboradores que cumplen con sus objetivos, a través de reuniones mensuales donde se pueda reconocer el logro de cada colaborador, otorgando beneficios flexibles, a través de días libres, permisos especiales, flexibilidad horaria, entre otros.

Para impulsar el desarrollo de ideas innovadoras, se sugiere realizar concursos donde los colaboradores puedan brindar ideas para mejorar algunos procesos desarrollados de manera manual, a través de proyectos automatizados los cuales puedan ser evaluados e implementados.

Para mejorar la gestión logística y comercial se recomienda programar de manera semanal un control de inventario, donde se evidencie que el stock en físico si coincide con lo que se muestra en el sistema, esto con el fin de evitar problemas de rotura o exceso de stock. Además, se podría implementar el software Check WMS, ya que este programa ayuda a eliminar la merma en la gestión de inventario y disminuye en un 20% los espacios requeridos.

Para mejorar la capacidad productiva y relacional de la empresa se considera importante homologar más proveedores de los insumos más críticos, participando en la feria Pack Perú Expo, la cual se realiza todos los años. Además, hacer uso de la plataforma de la Cámara de Comercio de Lima para contactar con potenciales proveedores a nivel local e internacional.

Par mejorar la capacidad relacional con los clientes, se recomienda añadir a las visitas de autoría, reuniones internas para conocer mejor sus percepciones y expectativas de la propuesta de nuevos productos, además se sugiere implementar el software Customer Relationship Management, para desarrollar estrategias que respondan a sus necesidades.

#### **Para organizaciones públicas y el sector privado.**

Para fomentar el desarrollo de capital intelectual de los colaboradores de empresas del sector veterinario con actividades vinculadas al comercio exterior, se recomienda establecer alianzas con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (para certificar competencias) y con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo para desarrollar una formación continua para el proceso de internacionalización.

Las entidades del estado pueden desarrollar proyectos vinculados al fomento de la innovación empresarial en empresas con las cuales haya desarrollado patentes y que sean sostenibles en el tiempo para impulsar el desarrollo económico y social en el país.

#### **La academia.**

Para nuestro conocimiento, los resultados de este estudio son una nueva evidencia del vínculo entre el capital intelectual con la capacidad exportadora aplicado a una empresa peruana, a pesar de que ambos temas son importantes para la gestión



organizacional y desempeño de los trabajadores. Por lo cual, se sugiere desarrollar nueva evidencia en otros sectores empresariales (agroexportador, avícola, artesanía, pesca artesanal, etc.).

Además, en cuanto a la aplicación del instrumento de la variable capacidad exportadora se recomienda incorporar la dimensión capacidad gerencial, para evidenciar la gestión directiva y su influencia en el desempeño exportador. Por otro lado, se sugiere añadir variables mediadoras como la gestión del conocimiento, proceso del negocio, innovación, entre otros para tener una explicación mas clara de los factores que inciden en la capacidad exportadora.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- ADEX. (2024). Reporte de exportaciones 2023. *Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales*. Obtenido de <https://www.cien.adexperu.org.pe/reporte-de-exportaciones-diciembre-2023/>
- Alama Salazar, E. (2007). Capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España. (*Tesis de Doctorado*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/d76d5aba-790a-4205-88f5-3be9cc347d27/content>
- Álvarez, G., & Ramos, G. (2021). Las Habilidades Gerenciales y el potencial exportador en las empresas exportadoras de carmín de cochinilla, 2021. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/5448>
- Arce, J. E. (2023). El capital intelectual y su incidencia en la fidelización de los trabajadores del área comercial de la empresa Inter seguro Lima 2022. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11300/arce\\_mje.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11300/arce_mje.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arnal, J. (2023). Alemania en recesión: ¿cuáles son los motivos y qué supone para la Unión Europea? *Agenda Publica*. Obtenido de <https://agendapublica.es/noticia/18691/alemania-recesion-cuales-son-motivos-qu-supone-union-europea>
- Bharathi Kamath. (2017). An investigation into intellectual capital efficiency and export performance of firms in India. *University of Mumbai*.
- Carbajal Zea, O. (2019). Capacidad exportadora de los cultivos diversificados de

- Arequipa para-Rio Branco - Brasil, 2019. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad tecnológica del Perú, Arequipa. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2556/Oscar%20Carbajal\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2556/Oscar%20Carbajal_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casas Anguita, J., Labrador, R., & Campos, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Centro Nacional de Epidemiología*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Cascaes, F., Goncalves, E., Valdivia, B., Grazielle, G., Da Silva, T., Soleman, S., & Da Silva, R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente del alfa. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 32(1), 129-138. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n1/a19v32n1.pdf>
- Coronel, J., & Jiménez, M. (2023). El capital intelectual en la internacionalización de las empresas PYMES exportadoras de pisco en el Perú durante 2017-2021. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/667822>
- De la Vega Polanco, M. (2023). El Perú exporta 5,000 diferentes productos al mundo. *El Peruano*. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia/204582-el-peru-exporta-5000-diferentes-productos-al-mundo>
- Del Castillo, C. (2017). Capital intelectual y exportación: un análisis desde la perspectiva del conocimiento y del contexto. (*Tesis de Doctorado*). Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, España. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=153225>

Doménech Villarino, R. (2020). EE. UU. como potencia económica del siglo XXI.

*Dialnet*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7642864>

Edvinsson, L., & Malone, M. (2003). *El capital intelectual: Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona, España:

Gestión 2000. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=OuR9pY3yAPQC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OuR9pY3yAPQC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

El Peruano. (2024). Urgente: Perú logró récord histórico exportador al alcanzar los US\$ 64 355 millones. Obtenido de

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/902691-urgente-peru-logro-record-historico-exportador-al-alcanzar-los-us-64-355-millones>

Expansión. (2018). Perú- Índice de Capital Humano. Obtenido de

<https://datosmacro.expansion.com/mercado-laboral/capital-humano/peru>

Forbes, P. (25 de abril de 2023). *El 70% de empleadores en el Perú no encuentra*

*talento calificado*. Obtenido de <https://forbes.pe/capital-humano/2023-04-25/el-70-de-empleadores-en-el-peru-no-encuentra-talento-calificado-reporta-manpowergroup>

Gómez Suárez, M., & Valenzuela Martínez, A. (2000). Las capacidades

organizativas y los mercados internacionales: una visión interdisciplinar desde las teorías de la organización y del marketing. 3. Obtenido de

<http://www.encuentros-multidisciplinares.org/Revistan%C2%BA6/M%C3%B3nica%20G%C3%Bmez%20y%20Ana%20Valenzuela%201.pdf>

González, B., & Atencio, E. (2010). Incidencia del factor humano y la calidad de

- servicio en organizaciones privadas del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 468-480.
- González, J., & Rodríguez, M. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia* (43), 113-128. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n43/n43a9.pdf>
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Los Ángeles: SAGE.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Jaque Cabezas, E. R. (2023). Capacidades para la exportación y la competitividad de la asociación de castañeros de la reserva de Tambopata - Ascart, ciudad de puerto Maldonado, Madre de Dios, 2020. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12651/jaque\\_cer.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12651/jaque_cer.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lee, K., & Wang, L. (2023). Chinese High-Tech Export Performance: Effects of Intellectual Capital Mediated by Dynamic and Risk Management Capabilities. *Sage Journals*, 1 - 22. doi: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440231153039>
- Malca, O., & Rubio, J. (2015). Obstáculos a la actividad exportadora de las empresas del Perú. *Journal of Business*, 51 - 76.
- Mendivil, M. (2021). Relación entre la competitividad y el potencial exportador de una empresa exportadora de prendas de vestir de fibra de alpaca, Cusco,

2021. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Ignacio de la Oyola, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/60a7908d-0233-4092-a0e6-f325c808030f/content>
- Mogrovejo Collantes, K. (2023). "Desempeño exportador y capacidad exportadora de una empresa para paltas Hass en la ciudad de Arequipa, 2022. (*Tesis Licenciatura*). Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7966/K.Mogrovejo\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7966/K.Mogrovejo_Tesis_Titulo_Profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Monagas, M. (2012). El capital intelectual y la gestión del conocimiento. *Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría*, 33(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362012000200006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200006)
- Mondragón, V. (2016). ¿Mi empresa tiene potencial exportador? *Diario del exportador*. Obtenido de [https://www.diariodelexportador.com/2017/04/en-que-consiste-el-potencial-exportador.html#google\\_vignette](https://www.diariodelexportador.com/2017/04/en-que-consiste-el-potencial-exportador.html#google_vignette)
- Moslehi, A., Mohaghar, A., Tamizi, A., & Bayati, S. (2006). Intellectual Capital and Export Development, an examination in four service Industries. (*Tesis Doctorado*). Universidad de Teherán, Irán. Obtenido de [file:///C:/Users/HP73148166/Downloads/Art%C3%ADculo\\_Moslehi\\_2006\\_Capital%20intelectual%20&%20export%20development%20\(2\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP73148166/Downloads/Art%C3%ADculo_Moslehi_2006_Capital%20intelectual%20&%20export%20development%20(2)%20(1).pdf)
- Osejo Burga, G. M., & Santa Cruz Medina, D. (2022). La capacidad exportadora y su relación con el crecimiento de las empresas exportadora de jengibre en las provincias de Satipo y Chanchamayo en el año 2020. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11381/osejo\\_bgm-santacruz\\_mdr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11381/osejo_bgm-santacruz_mdr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Otero Simón, M. (2008). *Internacionalización, Cómo iniciar la expansión de su empresa en el mercado internacional*. La Coruña: Netbiblo, S. L. Obtenido de <https://archive.org/details/Internacionalizacion/page/n2/mode/1up?q=capacidad+exportadora>

Ozbaysal, T., & Alkibay, S. (2023). Una investigación sobre el papel mediador del capital intelectual en el efecto de la innovación en el desempeño exportador. Universidad Ondokuz Mayıs.

Paredes Bullon, D. (2016). *Promperú*. Obtenido de <https://repositorio.promperu.gob.pe/server/api/core/bitstreams/f843f6d8-0abe-42cc-aa21-988d7b484d99/content>

Promperú. (2023). Obtenido de <https://repositorio.promperu.gob.pe/search?query=capacidad%20exportadora>

Promperú. (2024). Obtenido de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieYWM2NDM1N2MtZmVkZi00ZWxLTk1MWUtYTY0OTg3MwY0YzlwliwidCI6IjY2YTM3OTA5LTljOTktNDAYNS05NWE1LTImMDgwNWY1M2QyOCIsImMiOiR9>

Promperú. (2017). Obtenido de <https://repositorio.promperu.gob.pe/server/api/core/bitstreams/73829802-ee41-49ea-8fcd-77cba28e813b/content>

Pucar, S. (2012). The influence of intellectual capital on export performance. *Journal of Intellectual Capital*, 248 - 261. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14691931211225715/full/html>

- Real Academia Española. (2023). Diccionario de la Lengua Española.
- Romero Saldaña, M. (2016). Metodología de la investigación. Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería del Trabajo*.
- Sánchez, A., Melián, A., & Hormiga, E. (2007). El concepto de capital humano y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(2), 97-111. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280005.pdf>
- Sarur, M. (2013). La importancia del capital intelectual en las Organizaciones. *Académica en nivel licenciatura y posgrado: Universidad de Xalapa*, 1(1), 39-45. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/05CA201301.pdf>
- Scabarino, J., Biancardi, G., & Blando, A. (2007). Capital Intelectual. *Universidad del Centro Educativo Latinoamericano*, 10(19), 59-71. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701905.pdf>
- Serrano, L. (2018). La innovación tecnológica y la capacidad exportadora en las empresas textiles de lana de alpaca, Huancayo 2017. (*Tesis Licenciatura*). Universidad Alas Peruanas, Huancayo. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/6938/Tesis\\_Innovacion\\_Tecnologica\\_Capacidad\\_Exportadora.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/6938/Tesis_Innovacion_Tecnologica_Capacidad_Exportadora.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Shuo, S. (2024). ¿China ha superado la prueba del crecimiento económico al alza? *Universidad del Pacífico*. Obtenido de <https://cechap.up.edu.pe/noticia/china-ha-superado-la-prueba-del-crecimiento-economico-al-alza/#:~:text=Los%20recientes%20indicadores%20econ%C3%B3micos%20de,un%205%2C3%25%20interanual.>
- Staffing América Latina. (26 de enero de 2024). Ranking de países líderes en capital



humano. Obtenido de <https://staffingamericalatina.com/ranking-de-paises-lideres-en-capital-humano/>

Stefan, D. (2012). Elaboración de una metodología para medir la capacidad exportadora de las Pymes en Venezuela. *Compendium*, 15(28), 23 - 42.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88025738003>

Trujillo, S., & Jaramillo, M. (2023). *Colombia, el país con el más bajo nivel de exportaciones per cápita en ranking regional*. Obtenido de

<https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-el-de-menos-exportaciones-per-capita-dentro-de-los-paises-ocde-3711952>

Valero Córdoba, G. M., Rodenes, M., & Rueda, G. E. (2016). La internacionalización de las empresas exportadoras. Estado de la cuestión. *Lebret*, 127 - 147.

Obtenido de file:///C:/Users/HP73148166/Downloads/Dialnet-

LaInternacionalizacionDeLasEmpresasExportadoras-6069733%20(3).pdf

## ANEXOS

### ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO DE LA TESIS:</b>	<b>“DEL CAPITAL INTELECTUAL Y SU RELACIÓN CON LA CAPACIDAD EXPORTADORA DE UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA USO VETERINARIO EN LIMA, 2024”</b>
----------------------------	--

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: **MYPES Y EMPRENDIMIENTO**

AUTOR(ES): **BENJAMIN ALEJANDRO ZUÑIGA COLONIA, NATHALY CHÁVEZ CARRIÓN**

PROBLEMAS Problema general	OBJETIVOS Objetivo general	HIPÓTESIS Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera se relaciona el capital intelectual con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024?	Determinar de qué manera se relaciona el capital intelectual con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.	El capital intelectual se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.	<u>Variable Independiente:</u> Capital Intelectual  <u>Variable dependiente:</u> Capacidad Exportadora	D1: Capital Humano D2: Capital Estructural D3: Capital Relacional D1: Capacidad Productiva D2: Capacidad Comercial D3: Capacidad del Producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Enfoque:</b> CUANTITATIVO</li> <li>● <b>Alcance:</b> DESCRIPTIVO</li> <li>- CORRELACIONAL</li> <li>● <b>Tipo:</b> APLICADA</li> <li>● <b>Diseño:</b> NO EXPERIMENTAL</li> <li>● <b>Unidad de análisis:</b> 102 Colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario.</li> </ul>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable / Dimensión</b>		<b>Medios de Certificación (Fuente / Técnica)</b>
¿De qué manera se relaciona el capital humano con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024?	Determinar de qué manera se relaciona el capital humano con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.	El capital humano se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.	Capacidad exportadora  Capital humano		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuestas a los colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario</li> <li>✓ Información dada por la empresa</li> </ul>

<p>¿De qué manera se relaciona el capital estructural con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024?</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona el capital estructural con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024</p>	<p>El capital estructural se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.</p>	<p>Capacidad exportadora</p> <p>Capital estructural</p>
<p>¿De qué manera se relaciona el capital relacional con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024?</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona el capital relacional con la capacidad exportadora en una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.</p>	<p>El capital relacional se relaciona de manera positiva con la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario en Lima, 2024.</p>	<p>Capacidad exportadora</p> <p>Capital relacional</p>

---

Elaboración propia.

## ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

### Operacionalización de la variable Capital intelectual

---

**Definición conceptual:**

El capital intelectual hace referencia a todos los recursos intangibles que posee una organización, los cuales permitirán que generen valor y están formados por las habilidades de sus trabajadores, infraestructura, tecnología y la relación que tiene la empresa con su entorno. Lo mencionado permitirá que toda empresa perdure y sea competitiva (Scabarino et al., 2007).

---

**Definición operacional:**

La variable capital humano será medidas a partir de 3 dimensiones: Capital humano, capital estructural y capital relacional (Scabarino et al., 2007).

---

**Instrumento:** Cuestionario

---

**N° de ítems/escala de respuesta:** Likert de frecuencia de 6 puntos

---

**Dimensiones    Ítems del instrumento**

Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuentan con sus grados o posgrados para ejercer su profesión.</li><li>• Cuentan con especializaciones para ejercer su cargo.</li><li>• Son conscientes de las consecuencias de sus acciones.</li><li>• Tienen experiencia para realizar su trabajo de forma eficaz.</li><li>• Desarrollan sus labores de forma creativa.</li><li>• Reciben incentivos como bonos por rendimiento.</li><li>• Están capacitados para cubrir posiciones laborales de ausencias o despidos.</li><li>• Se sienten satisfechos en la organización.</li><li>• Se identifican con los valores de la empresa.</li><li>• Reciben capacitación para desempeñar sus labores.</li></ul>
Capital Estructural	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuenta con procedimientos actualizados para las tareas rutinarias.</li><li>• Atiende las quejas de los clientes según procedimientos establecidos.</li><li>• Implementa correctamente los estándares de calidad.</li><li>• Existe una comunicación fluida entre trabajadores y directivos.</li><li>• Cuenta con un alto grado de competencia en técnicas de informática (programación, bases de datos y redes).</li><li>• Otorga incentivos al personal innovador.</li><li>• Destaca en el mercado por la calidad y capacidad del personal en I+D.</li><li>• Establece metas con planes de compensación (beneficios laborales).</li><li>• Brinda buenas condiciones laborales (instalaciones, pausas activas, etc.).</li><li>• Desarrolla objetivos claros alineados a su misión y visión.</li></ul>
Capital Relacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrolla estrategias para la retención de clientes.</li><li>• Desarrolla estrategias para fidelizar a sus clientes.</li><li>• Procura tener una amplia cartera de clientes.</li><li>• Se esfuerza por mantener un porcentaje bajo de quejas de los clientes.</li><li>• Desarrolla estrategias para mantener relaciones a largo plazo con sus proveedores.</li><li>• Recibe atención oportuna de sus proveedores (en respuesta a sus necesidades).</li><li>• Realiza videoconferencias, ferias y charlas a sus clientes (ganaderos).</li></ul>

---

- Recepciona a sus clientes internacionales en la planta de producción para establecer relaciones duraderas.
- Es reconocida en el mercado por la calidad de sus productos.
- Procura mantener una buena reputación por su innovación en relación a sus competidores.

---

Elaboración propia.

### **Operacionalización de la variable Capacidad exportadora**

---

**Definición conceptual:**

La capacidad exportadora es la cualidad integral que tiene una empresa para exportar, incrementando sus fortalezas y minimizando sus debilidades, para de esta manera aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado internacional y reducir el impacto de la amenaza externa (Paredes, 2016).

---

**Definición operacional:**

La variable capacidad exportadora será medidas a partir de 3 dimensiones: capacidad productiva, capacidad comercial, capacidad de producto (Stefan 2012)

---

**Instrumento:** Cuestionario

---

**N° de ítems/escala de respuesta:** Likert de frecuencia de 6 puntos

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Capacidad productiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica de forma oportuna el personal necesario para la producción.</li> <li>• Utiliza de forma eficiente los recursos para la producción.</li> <li>• Desarrolla un correcto proceso de homologación de proveedores para garantizar la calidad de sus productos.</li> <li>• Cuenta con un proceso de producción definido (manuales, flujograma, etc.)</li> <li>• Comunica acerca de la capacidad instalada de producción (potencial o volumen máximo de producción) al personal.</li> <li>• Planifica llegar a más mercados internacionales por su buena capacidad de producción.</li> <li>• Utiliza la maquinaria de última tecnología para su proceso de producción.</li> <li>• Desarrolla un adecuado control de inventarios de materia prima para producir.</li> <li>• Realiza un correcto control de calidad de materia prima y de material de empaque.</li> <li>• Proyecta incrementar el volumen de producción de forma mensual.</li> </ul>

Capacidad comercial

- El personal conoce los acuerdos comerciales de los países a los que exporta.
- El personal identifica el mercado correcto para exportar a partir de un estudio de mercado.
- Establece estrategias de fidelización con sus clientes internacionales.
- El personal participa en ferias nacionales e internacionales.
- Antes de exportar, el personal conoce a detalle el marco legal del país de destino.
- La empresa realiza visita a sus clientes internacionales (Centroamérica).
- Busca clientes potenciales para hacer negocios en el mercado internacional.
- Se realiza estudios de mercado para exportar en base a información confiable.
- Se establece estrategias de precios de acuerdo al mercado de destino.
- Se beneficia de los acuerdos comerciales con países de Centroamérica para incrementar sus exportaciones.

Capacidad del producto

- Se adaptan correctamente al mercado de destino.
- Disponen de una marca registrada antes de ser exportados.
- Se producen de forma planificada para abastecer al mercado de destino.
- Enfrentan una alta demanda en el mercado internacional.
- Cumplen con las expectativas de calidad que el cliente internacional requiere.
- Son competitivos en el mercado internacional.
- Cuentan con los estándares o certificaciones necesarias para su exportación.
- Pasan por pruebas de control de calidad en cada proceso antes de ser exportados.
- La empresa invierte en I+D para producir una mayor variedad de productos para exportar.
- La empresa planea ampliar su cartera de productos para mejorar su oferta internacional.

---

Elaboración propia.

### ANEXO III: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Primer validador experto: Carlos Aníbal Paz Agurto**

<b>Nombre del Instrumento motivo de evaluación:</b>	Cuestionario Capital Intelectual					
<b>Autor del Instrumento</b>	Alama (2007).					
<b>Variable:</b>	Capital Intelectual- Variable independiente					
<b>Población:</b>	102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario					
<b>Dimensión/ Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>CH</b>	<b>R</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1: CAPITAL INTELECTUAL</b>	Cuentan con sus grados o posgrados para ejercer su profesión.	3	4	4	4	
	Cuentan con especializaciones para ejercer su cargo.	3	4	4	1	
	Son conscientes de las consecuencias de sus acciones.	4	2	1	1	
	Tienen experiencia para realizar su trabajo de forma eficaz.	3	4	3	3	
	Desarrollan sus labores de forma creativa.	3	2	3	3	
	Reciben planes de incentivo en la empresa.	3	4	3	1	
	Están capacitados para cubrir posiciones laborales de ausencias o despidos.	3	4	1	3	
	Se sienten satisfechos en la organización.	1	3	2	1	
	Se identifican con los valores de la empresa.	1	3	2	2	
	Reciben capacitación para desempeñar sus labores.	3	3	3	3	
<b>D2: CAPITAL ESTRUCTURAL</b>	Cuenta con procedimientos actualizados para las tareas rutinarias.	3	3	3	3	

	Atiende las quejas de los clientes según procedimientos establecidos.	3	3	3	3
	Implementa correctamente los estándares de calidad.	3	3	3	3
	Existe una comunicación fluida entre trabajadores y directivos.	3	3	3	3
	Cuenta con un alto grado de competencia en técnicas de informática (programación, bases de datos y redes).	3	2	3	3
	Otorga incentivos al personal innovador.	3	3	3	3
	Destaca en el mercado por la calidad y capacidad del personal en I+D.	3	2	3	3
	Establece metas con planes de compensación (beneficios laborales).	3	2	3	3
	Brinda buenas condiciones laborales (instalaciones, pausas activas, etc.).	3	3	3	3
	Desarrolla objetivos claros alineados a su misión y visión.	3	3	3	3
<b>D3: CAPITAL RELACIONAL</b>	Desarrolla estrategias para la retención de clientes.	3	2	3	4
	Desarrolla estrategias para fidelizar a sus clientes.	3	2	3	4
	Procura tener una amplia cartera de clientes.	3	3	3	4
	Se esfuerza por mantener un porcentaje bajo de quejas de los clientes.	3	3	3	3
	Desarrolla estrategias para mantener relaciones a largo plazo con sus proveedores.	3	2	3	4
	Recibe atención oportuna de sus proveedores (en respuesta a sus necesidades).	3	3	3	3
	Realiza videoconferencias, ferias y charlas a sus clientes (ganaderos).	3	3	3	3
	Recepciona a sus clientes internacionales en la planta de producción para establecer relaciones duraderas.	3	3	4	3
	Es reconocida en el mercado por la calidad de sus productos.	4	4	4	4




	Procura mantener una buena reputación por su innovación en relación a sus competidores.	3	3	3	3	
--	---	---	---	---	---	--

Nota: S= suficiencia, C= Claridad, CH = Coherencia, R= Relevancia

<b>Nombre del Instrumento motivo de evaluación:</b>	Cuestionario Capacidad Exportadora					
<b>Autor del Instrumento:</b>	Elaboración propia					
<b>Variable:</b>	Capacidad Exportadora - Variable dependiente.					
<b>Población:</b>	102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario.					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>CH</b>	<b>R</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1: CAPACIDAD PRODUCTIVA</b>	Planifica de forma oportuna el personal necesario para la producción.	3	2	3	4	
	Utiliza de forma eficiente los recursos para la producción.	3	2	3	4	
	Desarrolla un correcto proceso de homologación de proveedores para garantizar la calidad de sus productos.	3	2	3	3	
	Establece un proceso de producción definido (manuales, flujograma, etc.)	3	3	3	3	
	Comunica acerca de la capacidad instalada de producción (potencial o volumen máximo de producción) al personal.	3	3	3	3	
	Planifica llegar a más mercados internacionales por su buena capacidad de producción.	3	3	3	3	
	Utiliza la maquinaria de última tecnología para su proceso de producción.	3	3	3	3	
	Desarrolla un adecuado control de inventarios de materia prima para producir.	3	3	3	3	

	Realiza un correcto control de calidad de materia prima y de material de empaque.	3	3	3	3	
	Proyecta incrementar el volumen de producción de forma mensual.	3	3	3	3	
<b>D2: CAPACIDAD COMERCIAL</b>	El personal conoce los acuerdos comerciales de los países a los que exporta.	3	3	3	4	
	El personal identifica el mercado correcto para exportar a partir de un estudio de mercado.	3	3	3	3	
	Establece estrategias de fidelización con sus clientes internacionales.	3	3	3	4	
	El personal participa en ferias nacionales e internacionales.	4	4	4	2	
	Antes de exportar, el personal conoce a detalle el marco legal del país de destino.	3	3	4	4	
	La empresa realiza visita a sus clientes internacionales (Centroamérica).	3	4	3	1	
	Busca clientes potenciales para hacer negocios en el mercado internacional.	3	3	3	3	
	Se realiza estudios de mercado para exportar en base a información confiable	3	3	3	3	
	Se establece estrategias de precios de acuerdo al mercado de destino.	3	3	3	4	
	Se beneficia de los acuerdos comerciales con países de Centroamérica para incrementar sus exportaciones.	3	3	3	4	
	<b>D3: CAPACIDAD DEL PRODUCTO</b>	Se adaptan correctamente al mercado de destino.	3	3	3	3
Disponen de una marca registrada antes de ser exportados.		4	4	4	4	
Se producen de forma planificada para abastecer al mercado de destino.		3	3	3	3	
Enfrentan una alta demanda en el mercado internacional.		3	3	3	3	

	Cumplen con las expectativas de calidad que el cliente internacional requiere.	3	3	3	3	
	Son competitivos en el mercado internacional.	3	3	3	3	
	Cuentan con los estándares o certificaciones necesarias para su exportación.	3	3	3	4	
	Pasan por pruebas de control de calidad en cada proceso antes de ser exportados.	3	3	3	4	
	La empresa invierte en I+D para producir una mayor variedad de productos para exportar.	3	3	3	3	
	La empresa planea ampliar su cartera de productos para mejorar su oferta internacional.	3	3	3	3	
		<b>Firma de validador experto:</b>				 <small>CARLOS PAZ AGURTO GERENTE DE PLANIFICACION Y ABASTECIMIENTO HOMECENTERS PERUANOS S.A. RUC 20536557858</small>

**Segundo validador experto: Myriam Caballero Andrade**

<b>Nombre del Instrumento motivo de evaluación:</b>	Cuestionario Capital Intelectual					
<b>Autor del Instrumento</b>	Alama (2007mon).					
<b>Variable:</b>	Capital Intelectual- Variable independiente					
<b>Población:</b>	102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>CH</b>	<b>R</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>

<b>D1: CAPITAL INTELLECTUAL</b>	Cuentan con sus grados o posgrados para ejercer su profesión.	4	4	4	4	
	Cuentan con especializaciones para ejercer su cargo.	4	4	4	4	
	Son conscientes de las consecuencias de sus acciones.	4	4	4	4	
	Tienen experiencia para realizar su trabajo de forma eficaz.	4	4	4	4	
	Desarrollan sus labores de forma creativa.	4	4	4	4	
	Reciben planes de incentivo en la empresa.	4	4	4	4	
	Están capacitados para cubrir posiciones laborales de ausencias o despidos.	4	4	4	4	
	Se sienten satisfechos en la organización.	4	4	4	4	
	Se identifican con los valores de la empresa.	4	4	4	4	
	Reciben capacitación para desempeñar sus labores.	4	4	4	4	
<b>D2: CAPITAL ESTRUCTURAL</b>	Cuenta con procedimientos actualizados para las tareas rutinarias.	4	4	4	4	
	Atiende las quejas de los clientes según procedimientos establecidos.	4	4	4	4	
	Implementa correctamente los estándares de calidad.	4	4	4	4	
	Existe una comunicación fluida entre trabajadores y directivos.	4	4	4	4	
	Cuenta con un alto grado de competencia en técnicas de informática (programación, bases de datos y redes).	4	4	4	4	
	Otorga incentivos al personal innovador.	4	4	4	4	
	Destaca en el mercado por la calidad y capacidad del personal en I+D.	4	4	4	4	
	Establece metas con planes de compensación (beneficios laborales).	4	4	4	4	
	Brinda buenas condiciones laborales (instalaciones, pausas activas, etc.).	4	4	4	4	

	Desarrolla objetivos claros alineados a su misión y visión.	4	4	4	4
<b>D3: CAPITAL RELACIONAL</b>	Desarrolla estrategias para la retención de clientes.	4	4	4	4
	Desarrolla estrategias para fidelizar a sus clientes.	4	4	4	4
	Procura tener una amplia cartera de clientes.	4	4	4	4
	Se esfuerza por mantener un porcentaje bajo de quejas de los clientes.	4	4	4	4
	Desarrolla estrategias para mantener relaciones a largo plazo con sus proveedores.	4	4	4	4
	Recibe atención oportuna de sus proveedores (en respuesta a sus necesidades).	4	4	4	4
	Realiza videoconferencias, ferias y charlas a sus clientes (ganaderos).	4	4	4	4
	Recepiona a sus clientes internacionales en la planta de producción para establecer relaciones duraderas.	4	4	4	4
	Es reconocida en el mercado por la calidad de sus productos.	4	4	4	4
	Procura mantener una buena reputación por su innovación en relación a sus competidores.	4	4	4	4

Nota: S= suficiencia, C= Claridad, CH = Coherencia, R= Relevancia

<b>Nombre del Instrumento motivo de evaluación:</b>	Cuestionario Capacidad Exportadora
<b>Autor del Instrumento:</b>	Elaboración propia
<b>Variable:</b>	Capacidad Exportadora - Variable dependiente.
<b>Población:</b>	102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario.

Dimensión / Indicador	Ítems	S	C	H	R	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1: CAPACIDAD PRODUCTIVA</b>	Planifica de forma oportuna el personal necesario para la producción.	4	4	4	4	
	Utiliza de forma eficiente los recursos para la producción.	4	4	4	4	
	Desarrolla un correcto proceso de homologación de proveedores para garantizar la calidad de sus productos.	4	4	4	4	
	Establece un proceso de producción definido (manuales, flujograma, etc.)	4	4	4	4	
	Comunica acerca de la capacidad instalada de producción (potencial o volumen máximo de producción) al personal.	4	4	4	4	
	Planifica llegar a más mercados internacionales por su buena capacidad de producción.	4	4	4	4	
	Utiliza la maquinaria de última tecnología para su proceso de producción.	4	4	4	4	
	Desarrolla un adecuado control de inventarios de materia prima para producir.	4	4	4	4	
	Realiza un correcto control de calidad de materia prima y de material de empaque.	4	4	4	4	
	Proyecta incrementar el volumen de producción de forma mensual.	4	4	4	4	
<b>D2: CAPACIDAD COMERCIAL</b>	El personal conoce los acuerdos comerciales de los países a los que exporta.	3	4	4	4	Considero que se debe adicionar también que conozcan los incoterms (riesgos y responsabilidades comprador/vendedor)
	El personal identifica el mercado correcto para exportar a partir de un estudio de mercado.	4	4	4	4	
	Establece estrategias de fidelización con sus clientes internacionales.	4	4	4	4	

	El personal participa en ferias nacionales e internacionales.	4	3	4	4	Se podría especificar más la pregunta o ampliarlo, considerando otros puntos como ruedas de negocio para captación den nuevos clientes
	Antes de exportar, el personal conoce a detalle el marco legal del país de destino.	4	3	3	3	Detallar a que se referente con marco legal, tal vez se podría desglosar en lo que corresponda a contratos de compraventa, incoterm, aduanas, considerando que como Aduanas lo que debería saber si el producto es prohibido (no puede ingresar al país de destino) o restringido (requiere de algún permiso)
	La empresa realiza visita a sus clientes internacionales (Centroamérica).	4	4	4	4	
	Busca clientes potenciales para hacer negocios en el mercado internacional.	4	4	4	4	
	Se realiza estudios de mercado para exportar en base a información confiable	4	4	4	4	
	Se establece estrategias de precios de acuerdo al mercado de destino.	4	4	4	4	
	Se beneficia de los acuerdos comerciales con países de Centroamérica para incrementar sus exportaciones.	4	4	4	4	Si es Centroamérica, debemos considerar que, para Guatemala y Nicaragua, no emitimos certificados de origen negociados por no estar nuestros productos dentro de los alcances del TLC.
<b>D3: CAPACIDAD DEL PRODUCTO</b>	Se adaptan correctamente al mercado de destino.	4	3	4	4	Creo que podemos adicionar otro punto que el hecho del tiempo que toma para poder lanzar un nuevo producto, ya que si los tiempos

					son muy largos podríamos quedar fuera del mercado.
Disponen de una marca registrada antes de ser exportados.	4	4	4	4	
Se producen de forma planificada para abastecer al mercado de destino.	4	4	4	4	
Enfrentan una alta demanda en el mercado internacional.	4	4	4	4	
Cumplen con las expectativas de calidad que el cliente internacional requiere.	4	4	4	4	
Son competitivos en el mercado internacional.	4	4	4	4	
Cuentan con los estándares o certificaciones necesarias para su exportación.	4	4	4	4	
Pasan por pruebas de control de calidad en cada proceso antes de ser exportados.	4	4	4	4	
La empresa invierte en I+D para producir una mayor variedad de productos para exportar.	4	4	4	4	
La empresa planea ampliar su cartera de productos para mejorar su oferta internacional.	4	4	4	4	

Firma de validador experto

MONTANA S.A.  
  
 MYRIAM CABALLERO ANDRADA  
 Procurement and Foreign Trade Coordinator



**Tercer validador experto: Yanet Hidalgo Briceño**

<b>Nombre del Instrumento motivo de evaluación:</b>	Cuestionario Capital Intelectual					
<b>Autor del Instrumento</b>	Alama (2007).					
<b>Variable:</b>	Capital Intelectual- Variable independiente					
<b>Población:</b>	102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario					
<b>Dimensión/ Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>CH</b>	<b>R</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1: CAPITAL INTELECTUAL</b>	Cuentan con sus grados o posgrados para ejercer su profesión.	4	4	4	4	
	Cuentan con especializaciones para ejercer su cargo.	4	4	4	4	
	Son conscientes de las consecuencias de sus acciones.	4	3	4	4	Para darle peso a esta pregunta podría decir: Conoce la importancia y repercusión de sus funciones
	Tienen experiencia para realizar su trabajo de forma eficaz.	4	4	4	4	
	Desarrollan sus labores de forma creativa.	4	4	4	4	
	Reciben planes de incentivo en la empresa.	4	3	4	4	Retiraría la palabra "planes de" o colocar Recibe inventivos como bono x rendimiento u otros.
	Están capacitados para cubrir posiciones laborales de ausencias o despidos.	4	4	4	4	
	Se sienten satisfechos en la organización.	4	4	4	4	
	Se identifican con los valores de la empresa.	4	4	4	4	
Reciben capacitación para desempeñar sus labores.	4	3	3	3	La empresa debe evaluar a su personal y espera sea competente para	

						sus funciones, es mejor colocar a qué tipo de capacitación se refiere como: Capacitación de su ERP, reportes BI (como Infogestion, Veritrade)
<b>D2: CAPITAL ESTRUCTURAL</b>	Cuenta con procedimientos actualizados para las tareas rutinarias.	4	4	4	4	
	Atiende las quejas de los clientes según procedimientos establecidos.	4	4	4	4	
	Implementa correctamente los estándares de calidad.	3	4	3	4	Implementa "correctamente" el encuestado no tiene la capacidad de definir dado que el término es muy amplio. Y habría que definir a qué se refiere esta pregunta.
	Existe una comunicación fluida entre trabajadores y directivos.	4	4	4	4	
	Cuenta con un alto grado de competencia en técnicas de informática (programación, bases de datos y redes).	4	4	3	4	Esta pregunta tiene que ver con el capital intelectual.
	Otorga incentivos al personal innovador.	4	4	4	4	
	Destaca en el mercado por la calidad y capacidad del personal en I+D.	4	4	4	4	
	Establece metas con planes de compensación (beneficios laborales).	4	4	4	4	
	Brinda buenas condiciones laborales (instalaciones, pausas activas, etc.).	4	4	4	4	
	Desarrolla objetivos claros alineados a su misión y visión.	4	4	4	4	
<b>D3: CAPITAL RELACIONAL</b>	Desarrolla estrategias para la retención de clientes.	4	4	4	4	
	Desarrolla estrategias para fidelizar a sus clientes.	4	4	3	4	Agregaría "desarrollo sostenible"
	Procura tener una amplia cartera de clientes.	4	4	4	4	

Se esfuerza por mantener un porcentaje bajo de quejas de los clientes.	4	3	4	4	Reemplazaría "se esfuerza" lleva el control de quejas
Desarrolla estrategias para mantener relaciones a largo plazo con sus proveedores.	4	4	4	4	
Recibe atención oportuna de sus proveedores (en respuesta a sus necesidades).	4	3	4	4	Podrías colocar si sus proveedores son evaluados considerando el tiempo de respuesta esperado.
Realiza videoconferencias, ferias y charlas a sus clientes (ganaderos).	4	4	4	4	
Recepciona a sus clientes internacionales en la planta de producción para establecer relaciones duraderas.	4	4	4	4	
Es reconocida en el mercado por la calidad de sus productos.	4	4	4	4	
Procura mantener una buena reputación por su innovación en relación a sus competidores.	4	4	4	4	

Nota: S= suficiencia, C= Claridad, CH = Coherencia, R= Relevancia

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario Capacidad Exportadora					
<b>Autor del Instrumento:</b>	Elaboración propia					
<b>Variable:</b>	Capacidad Exportadora - Variable dependiente.					
<b>Población:</b>	102 colaboradores de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario.					
<b>Dimensión/ Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>H</b>	<b>R</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1: CAPACIDAD PRODUCTIVA</b>	Planifica de forma oportuna el personal necesario para la producción.	3	4	4	4	Podrías colocar si tiene establecido turnos de trabajo según programa de producción y plan de contingencia
	Utiliza de forma eficiente los recursos para la producción.	4	4	4	4	

	Desarrolla un correcto proceso de homologación de proveedores para garantizar la calidad de sus productos.	4	4	4	4	
	Establece un proceso de producción definido (manuales, flujograma, etc.)	4	4	4	4	¿Establece o cuenta?
	Comunica acerca de la capacidad instalada de producción (potencial o volumen máximo de producción) al personal.	4	4	3	4	La comunicación de la capacidad instalada es más útil a otras áreas que al personal mismo
	Planifica llegar a más mercados internacionales por su buena capacidad de producción.	4	4	4	4	
	Utiliza la maquinaria de última tecnología para su proceso de producción.	4	4	4	4	
	Desarrolla un adecuado control de inventarios de materia prima para producir.	4	4	4	4	
	Realiza un correcto control de calidad de materia prima y de material de empaque.	4	4	4	4	
	Proyecta incrementar el volumen de producción de forma mensual.	4	4	4	4	
<b>D2: CAPACIDAD COMERCIAL</b>	El personal conoce los acuerdos comerciales de los países a los que exporta.	3	4	4	4	
	El personal identifica el mercado correcto para exportar a partir de un estudio de mercado.	4	4	4	4	
	Establece estrategias de fidelización con sus clientes internacionales.	4	4	4	4	
	El personal participa en ferias nacionales e internacionales.	4	3	4	4	
	Antes de exportar, el personal conoce a detalle el marco legal del país de destino.	4	3	3	3	
	La empresa realiza visita a sus clientes internacionales (Centroamérica).	4	4	4	4	Podrían especificar visitas técnicas, comerciales.
	Busca clientes potenciales para hacer negocios en el mercado internacional.	4	4	4	4	
	Se realiza estudios de mercado para exportar en base a información confiable	3	3	3	3	Se repite arriba la pregunta

	Se establece estrategias de precios de acuerdo al mercado de destino.	4	4	3	3	Se establece estrategia de precios según análisis de costo y margen deseado por el mercado de destino
	Se beneficia de los acuerdos comerciales con países de Centroamérica para incrementar sus exportaciones.	4	4	4	4	
<b>D3: CAPACIDAD DEL PRODUCTO</b>	Se adaptan correctamente al mercado de destino.	4	4	3	4	Detallar que es "correcto"
	Disponen de una marca registrada antes de ser exportados.	3	4	4	4	No todo producto que se exporta lleva un registro
	Se producen de forma planificada para abastecer al mercado de destino.	4	4	4	4	
	Enfrentan una alta demanda en el mercado internacional.	4	4	4	4	
	Cumplen con las expectativas de calidad que el cliente internacional requiere.	4	4	4	4	
	Son competitivos en el mercado internacional.	4	4	4	4	
	Cuentan con los estándares o certificaciones necesarias para su exportación.	4	4	4	4	"certificaciones que acrediten la exportación"
	Pasan por pruebas de control de calidad en cada proceso antes de ser exportados.	4	4	4	4	
	La empresa invierte en I+D para producir una mayor variedad de productos para exportar.	4	4	4	4	
	La empresa planea ampliar su cartera de productos para mejorar su oferta internacional.	4	4	4	4	

<b>Firma de validador</b>  <b>experto</b>	<b>Yanet Hidalgo</b> Analista de Abastecimiento y Comercio Exterior —
---	--

## ANEXO IV: CUESTIONARIO ONLINE

### Consentimiento informado

Por favor responda las siguientes preguntas: \*

	Sí	No
He recibido información sobre los objetivos del estudio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
He decidido participar libremente en el estudio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Variable: Capital Intelectual

A continuación, le presentamos una serie de conductas vinculadas a las habilidades y capacidades del personal, la relación entre los clientes y proveedores, y la estructura, tecnología e innovación en la empresa.

Recuerde que las respuestas **son anónimas** por lo que puede responder con la mayor **sinceridad**.

Acerca del **personal que labora en la empresa**.... En una escala del 1 al 6, **donde 1 es "Nunca" y 6 es "Siempre" responda si los colaboradores (as)...** \*

	Nunca	Casi Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Casi siempre	Siempre
Cuentan con sus grados o posgrados para ejercer su profesión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Capacidad exportadora

A continuación, le presentamos una serie de conductas vinculadas a las capacidades productivas, comerciales y del producto de la empresa. Recuerde que las respuestas **son anónimas** por lo que puede responder con la mayor **sinceridad**.

Acerca de la **capacidad productiva de la empresa**.... En una escala del 1 al 6, \* donde 1 es "Nunca" y 6 es "Siempre" **responda si la empresa...**

	Nunca	Casi Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Casi siempre	Siempre
Planifica de forma oportuna el personal necesario para la producción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ANEXO V: CORREO SOLICITANDO COMPLETAR CUESTIONARIO ONLINE

ENCUESTA

 Benjamin Zuniga  
Para Benjamin Zuniga  
Mensaje reenviado el 17/05/2024 12:49.

 Responder  Responder a todos  Reenviar 

lunes 13/05/2024

Estimado(a) colaborador(a),

Solicito su apoyo para completar el siguiente cuestionario el cual tiene como objetivo conocer y estudiar cómo influye el capital intelectual en la capacidad exportadora de una empresa de fabricación de medicamentos para uso veterinario.

La información brindada en este cuestionario será de forma anónima y bajo estricta confidencialidad. Asimismo, completar el cuestionario solo le tomara entre 10–15 minutos.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdefasIMQ7j5YtH4Kfc00KAR2S3yJiK8ZafNiBEJcOynPzQ/viewform?usp=sharing>

De antemano agradecemos su colaboración.

## ANEXO VI: IMÁGENES REFERENCIALES DE LOS COLABORADORES

