

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN AGRONEGOCIOS



**“RELACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL CON LA GESTIÓN
EMPRESARIAL DE LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LA
PROVINCIA DE HUALGAYOC, 2023”**

T E S I S

Para obtener el Título Profesional de:
INGENIERO EN AGRONEGOCIOS

Presentado por el Bachiller:
YULIZA SALAZAR COTRINA

Asesores:
Dra. MARY JHANINA LLAMO BURGA
Dr. OSCAR ORTIZ REGALADO

CAJAMARCA – PERÚ


2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Yuliza Salazar Cotrina
DNI: 71603175
Escuela Profesional/Unidad UNC:
DE INGENIERÍA EN AGRONEGOCIOS
 2. Asesores:
DRA. MARY JHANINA LLAMO BURGA
DR. OSCAR ORTIZ REGALADO
Facultad/Unidad UNC:
DE CIENCIAS AGRARIAS
 3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
 4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
 5. Título de Trabajo de Investigación: "RELACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LA PROVINCIA DE HUALGAYOC, 2023"
 6. Fecha de evaluación: 12/03/2025
 7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (ORIGINAL) (*)
 8. Porcentaje de Informe de Similitud: 21%
 9. Código Documento: oid::3117:438771274
 10. Resultado de la Evaluación de Similitud: 21%
- APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 12/03/2025

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



Dra. Mary Jhanina Llamo Burga
DNI: 41891602

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
"NORTE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA"
Fundada por Ley N° 14015, del 13 de febrero de 1962
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
Secretaría Académica



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Cajamarca, a los siete días del mes de febrero del año dos mil veinticinco, se reunieron en el ambiente **2C - 202** de la Facultad de Ciencias Agrarias, los miembros del Jurado, designados según **Resolución de Consejo de Facultad N° 022-2025-FCA-UNC, de fecha 13 de enero del 2025**, con la finalidad de evaluar la sustentación de la TESIS titulada: **"RELACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LA PROVINCIA DE HUALGAYOC, 2023"**, realizada por la Bachiller **YULIZA SALAZAR COTRINA** para optar el Título Profesional de **INGENIERO EN AGRONEGOCIOS**.

A las nueve horas y veinte minutos, de acuerdo a lo establecido en el **Reglamento Interno para la Obtención de Título Profesional de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional de Cajamarca**, el Presidente del Jurado dio por iniciado el Acto de Sustentación, luego de concluida la exposición, los miembros del Jurado procedieron a la formulación de preguntas y posterior deliberación. Acto seguido, el Presidente del Jurado anunció la aprobación por unanimidad, con el calificativo de dieciséis (16); por tanto, la Bachiller queda expedita para proceder con los trámites que conlleven a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EN AGRONEGOCIOS**.

A las diez horas y cuarenta minutos del mismo día, el Presidente del Jurado dio por concluido el Acto de Sustentación.

Dr. Marcial Hidelso Mendo Velásquez
PRESIDENTE

MBA. Ing. Santiago Demetrio Medina Miranda
SECRETARIO

Ing. José Lizandro Silva Mego
VOCAL

Dra. Mary Jhamina Lfamo Burga
ASESORA

M. Cs. Oscar Ortiz Regalado
ASESOR

Dedicatoria

A:

Dios por darme la vida,

mis padres, familiares y amigos por su amor incondicional, comprensión y apoyo moral;

mis asesores, por compartir generosamente su sabiduría y guía experta;

y todas las personas que han sido parte para hacer posible este logro.

Agradecimiento

A mis padres Felicitas Cotrina zafra y Reynaldo Salazar Mendoza,

A mis familiares, Lorenzo Rogelio, Luisa, Cesy, Alexandra, Juana y amigos (as)

Por ser mi motor y mi combustible en todo momento

Motivo suficiente para lograr mis objetivos.

A mi maestra Dra. Mary Jhanina Llamo Burga,

Por su apoyo permanente e incondicional,

Y al Dr. Oscar Ortiz Regalado

Por su constante motivación y todas

Aquellas personas que de una u otra manera

Contribuyeron en la recolección de información y

Lo que facilitó la realización de esta tesis

Tabla de Contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Tabla de Contenidos | vi |
| Lista de Tablas | ix |
| Lista de Figuras | xii |
| Resumen..... | xiii |
| Abstract | xiv |
| Capítulo 1: Introducción | 1 |
| 1.1. Planteamiento del Problema | 3 |
| 1.2. Formulación del Problema..... | 5 |
| 1.2.1. Problema General..... | 5 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 5 |
| 1.3. Justificación | 6 |
| 1.4. Objetivos..... | 7 |
| 1.4.1. Objetivo General | 7 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 7 |
| Capítulo 2: Revisión de Literatura | 8 |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación..... | 8 |
| 2.2. Bases Teóricas | 30 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos..... | 51 |

| | |
|--|----|
| Capítulo 3: Materiales y Métodos | 53 |
| 3.1. Ubicación Geográfica de la Investigación | 53 |
| 3.2. Materiales | 54 |
| 3.3. Metodología..... | 54 |
| 3.4. Unidad de Análisis, Población y Muestra | 56 |
| 3.4.1. <i>Unidad de Análisis</i> | 56 |
| 3.4.2. <i>Población</i> | 56 |
| 3.4.3. <i>Muestra</i> | 56 |
| Capítulo 4: Resultados y Discusión..... | 59 |
| 4.1. Datos Generales | 59 |
| 4.2. Análisis de la variable Capital intelectual..... | 63 |
| 4.2.1. <i>Capital Humano</i> | 63 |
| 4.2.2. <i>Capital Relacional</i> | 68 |
| 4.2.3. <i>Capital Estructural</i> | 74 |
| 4.3. Análisis de la variable gestión empresarial | 79 |
| 4.3.1. <i>Planificación</i> | 79 |
| 4.3.2. <i>Organización</i> | 82 |
| 4.3.3. <i>Dirección</i> | 85 |
| 4.3.4. <i>Control</i> | 89 |
| 4.4. Resultados de los niveles de la variable capital intelectual..... | 95 |
| 4.2.1. <i>Capital Estructural</i> | 95 |
| 4.2.2. <i>Capital Relacional</i> | 96 |

| | |
|--|-----|
| 4.2. Prueba de hipótesis del Capital Intelectual con la Gestión Empresarial..... | 97 |
| 4.2.1. Prueba de Normalidad..... | 97 |
| 4.3. Contratación de Hipótesis de la Investigación..... | 101 |
| 4.2.3. Resultados de la Prueba de Hipótesis en el Estudio y el Modelo Hipotetizado. | 111 |
| Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones | 113 |
| 5.1. Conclusiones..... | 113 |
| 5.2. Recomendaciones | 114 |
| Anexos | 128 |
| Anexo 1. Instrumento de Recolección de Datos | 128 |
| Anexo 2. Validación de Instrumento y Prueba de Fiabilidad | 138 |
| Anexo 3. Matriz de Operacionalización de Variables | 153 |
| Anexo 4. Matriz de Consistencia..... | 157 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1</i> Definición de capital intelectual | 34 |
| <i>Tabla 2</i> Dimensiones del capital intelectual en la literatura | 40 |
| <i>Tabla 3</i> Definición de gestión empresarial | 43 |
| <i>Tabla 4</i> Tipificación de la investigación según los criterios más importantes | 55 |
| <i>Tabla 5</i> Cuadro comparativo de análisis Paramétricos y No paramétricos (Hernández et al.,2014) | 58 |
| <i>Tabla 6</i> Reglas de interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman..... | 58 |
| <i>Tabla 7</i> Edad de propietarios de las empresas lácteas..... | 60 |
| <i>Tabla 8</i> Sexo de los propietarios de las empresas | 61 |
| <i>Tabla 9</i> Lugar de ubicación de las empresas de lácteos..... | 62 |
| <i>Tabla 10</i> Años de creación de las empresas de lácteos | 62 |
| <i>Tabla 11</i> Empresas formalizadas y no formalizadas de productos lácteos | 63 |
| <i>Tabla 12</i> Talento en las empresas de productos lácteos..... | 65 |
| <i>Tabla 13</i> Habilidades en las empresas de productos lácteos..... | 66 |
| <i>Tabla 14</i> Actitudes en las empresas de productos lácteos. | 67 |
| <i>Tabla 15</i> El capital Humano en las empresas de productos lácteos. | 68 |
| <i>Tabla 16</i> Lealtad en las empresas de productos lácteos..... | 69 |
| <i>Tabla 17</i> Mercado en las empresas de productos lácteos..... | 70 |
| <i>Tabla 18</i> Imagen en las empresas de productos lácteos..... | 71 |
| <i>Tabla 19</i> Capital Relacional de las empresas de productos lácteos..... | 73 |
| <i>Tabla 20</i> Organización en las empresas de productos lácteos..... | 75 |
| <i>Tabla 21</i> Estructura en las empresas de productos lácteos | 76 |

| | |
|---|------------|
| <i>Tabla 22 Recursos en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>77</i> |
| <i>Tabla 23 Capital Estructural de las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>78</i> |
| <i>Tabla 24 Objetivos en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>80</i> |
| <i>Tabla 25 Estrategias en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>81</i> |
| <i>Tabla 26 Criterio en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>82</i> |
| <i>Tabla 27 Designar tareas en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>83</i> |
| <i>Tabla 28 Recursos en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>84</i> |
| <i>Tabla 29 Coordinación en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>85</i> |
| <i>Tabla 30 Comunicación en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>86</i> |
| <i>Tabla 31 Liderazgo en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>87</i> |
| <i>Tabla 32 Motivación en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>88</i> |
| <i>Tabla 33 Orientación en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>89</i> |
| <i>Tabla 34 Estándares desempeño en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>90</i> |
| <i>Tabla 35 Monitoreo en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>91</i> |
| <i>Tabla 36 Acción correctiva en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>92</i> |
| <i>Tabla 37 Gestión Empresarial de las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>93</i> |
| <i>Tabla 38 Nivel del Capital Humano en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>95</i> |
| <i>Tabla 39 Nivel del Capital estructural en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>96</i> |
| <i>Tabla 40 Nivel del Capital relacional en las empresas de productos lácteos.....</i> | <i>97</i> |
| <i>Tabla 41 Prueba de normalidad de la hipótesis H1a.....</i> | <i>98</i> |
| <i>Tabla 42 Prueba de normalidad de la hipótesis H1a.....</i> | <i>99</i> |
| <i>Tabla 43 Prueba de normalidad de la hipótesis general H1c.....</i> | <i>100</i> |
| <i>Tabla 44 Prueba de normalidad de la hipótesis general H1.....</i> | <i>101</i> |

| | |
|--|------------|
| <i>Tabla 45 Prueba de hipótesis del capital humano con la gestión empresarial.....</i> | <i>102</i> |
| <i>Tabla 46 Prueba de hipótesis del capital estructural con la gestión empresarial</i> | <i>103</i> |
| <i>Tabla 47 Prueba de hipótesis del capital relacional con la gestión empresarial</i> | <i>105</i> |
| <i>Tabla 48 Prueba de hipótesis del capital intelectual y gestión empresarial.....</i> | <i>106</i> |
| <i>Tabla 49 Correlación de los ítems con la gestión empresarial</i> | <i>108</i> |
| <i>Tabla 50 Resultados de la prueba de hipótesis</i> | <i>111</i> |
| <i>Tabla 51 Costos de producción de queso fresco pasteurizado.....</i> | <i>160</i> |
| <i>Tabla 52 Costos de producción de queso suizo</i> | <i>161</i> |
| <i>Tabla 53 Costos de producción del manjar blanco</i> | <i>162</i> |
| <i>Tabla 54 Costos de producción de yogurt.....</i> | <i>163</i> |

Lista de Figuras

| | |
|--|-----|
| <i>Figura 1</i> Modelo de capital intelectual con gestión empresarial..... | 49 |
| <i>Figura 2.</i> Mapa de literatura..... | 49 |
| <i>Figura 3</i> Ubicación geográfica de la investigación | 53 |
| <i>Figura 4</i> Modelo teórico de la investigación | 112 |
| <i>Figura 5</i> Aplicación del cuestionario | 164 |
| <i>Figura 6</i> Aplicación del cuestionario | 164 |
| <i>Figura 7</i> Aplicación del cuestionario | 165 |
| <i>Figura 8</i> Aplicación del cuestionario | 165 |
| <i>Figura 9</i> Aplicación del cuestionario | 166 |
| <i>Figura 10</i> Aplicación del cuestionario..... | 166 |
| <i>Figura 11</i> Aplicación del cuestionario caserío Huangamarca- Bambamarca | 167 |
| <i>Figura 12</i> Aplicación del cuestionario planta quesera Shaua Bajo—Bambamarca..... | 167 |
| <i>Figura 13</i> Aplicación del cuestionario..... | 168 |
| <i>Figura 14</i> Aplicación del cuestionario..... | 168 |
| <i>Figura 15</i> Aplicación del cuestionario..... | 169 |
| <i>Figura 16</i> Aplicación del cuestionario..... | 169 |
| <i>Figura 17</i> Aplicación del cuestionario..... | 170 |
| <i>Figura 18</i> Aplicación del cuestionario..... | 170 |
| <i>Figura 19</i> Aplicación del cuestionario..... | 171 |
| <i>Figura 20</i> Aplicación del cuestionario..... | 171 |

Resumen

La presente investigación se realizó en la provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca, con el objetivo de determinar la relación entre el capital intelectual y la gestión empresarial en las empresas de productos lácteos, durante el año 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, utilizando el método hipotético-deductivo y un muestreo no probabilístico intencional. La recolección de datos se efectuó mediante encuestas, para lo cual se utilizó un cuestionario como instrumento de medición. Los datos fueron procesados y analizados mediante los paquetes estadísticos SPSS for Windows versión 28 y JASP 0.18.1.0. Los resultados del estudio evidencian una correlación positiva y estadísticamente significativa ($Rho = 0.528^{**}$, $p < 0.01$) entre el capital intelectual y la gestión empresarial. Al desglosar los componentes del capital intelectual, se encontró que el capital humano, el capital estructural y el capital relacional también presentan correlaciones positivas y significativas de magnitud moderada con la gestión empresarial (0.442^{**} ; 0.397^{**} ; 0.397^{**} , respectivamente) en las empresas de productos lácteos. Estos hallazgos subrayan la relevancia del capital intelectual como un factor clave para mejorar la gestión empresarial. La investigación se basa en la teoría del capital intelectual y proporciona evidencia empírica que apoya su influencia en el impulso de la gestión empresarial. Los resultados obtenidos no solo contribuyen al fortalecimiento de las empresas locales, sino que también promueven el desarrollo económico tanto a nivel regional como nacional.

Palabras clave: Capital intelectual, Gestión empresarial, Capital humano, Capital estructural, Capital relacional.

Abstract

This research was conducted in the province of Hualgayoc, department of Cajamarca, with the objective of analyzing the relationship between intellectual capital and business management in dairy companies, during the year 2024. A quantitative approach was used, with a non-experimental cross-sectional design, using the hypothetico-deductive method and a non-probabilistic intentional sampling. Data collection was carried out by means of surveys, using a questionnaire as a measurement instrument. The data were processed and analyzed using the statistical packages SPSS for Windows version 28 and JASP 0.18.1.0. The results of the study show a positive and statistically significant correlation ($Rho = 0.528^{**}$, $p < 0.01$) between intellectual capital and corporate governance. When disaggregating the components of intellectual capital, it was found that human capital, structural capital and relational capital also present positive and significant correlations of moderate magnitude with corporate governance (0.442^{**} ; 0.397^{**} ; 0.397^{**} , respectively) in dairy firms. These findings underscore the relevance of intellectual capital as a key factor in improving corporate governance. The research is based on the theory of intellectual capital and provides empirical evidence that supports its influence in boosting business management. The results obtained not only contribute to the strengthening of local enterprises, but also promote economic development at both regional and national levels.

Key words: intellectual capital, business management, human capital, structural capital, relational capital.

Capítulo 1: Introducción

El análisis enfocado en las empresas dedicadas a la producción de lácteos, se realizó en la provincia de Hualgayoc, se centra en la actual disponibilidad y oferta de productos lácteos en esta región.

El capital intelectual continuará desempeñando un papel cada vez más relevante y decisivo para la competitividad y la creación de valor en las empresas (Xu et al., 2020). Su importancia seguirá atrayendo la atención de estudiosos de la gestión, quienes se esforzarán en comprender mejor cómo impulsar y gestionar eficazmente este valioso recurso en las organizaciones (Crupi et al., 2021). El capital intelectual, compuesto por activos intangibles como el conocimiento del personal, la capacidad de aprendizaje, las relaciones con clientes, las marcas y otros elementos internos, continuará generando valor futuro y sosteniendo ventajas competitivas duraderas (Ibarra & Rodríguez, 2021).

En este contexto, las empresas encontraron estudios del capital intelectual, una fuente valiosa de conocimientos, pues se identificarán factores clave que impactan en su desempeño y se proporcionarán recomendaciones que favorezcan su crecimiento y éxito mediante un adecuado manejo del capital intelectual (Festa et al., 2021). A medida que las economías basadas en el conocimiento continúen prosperando, la comprensión y el aprovechamiento del capital intelectual se volverán esenciales para que las organizaciones se mantengan competitivas y alcancen sus objetivos (Nadeem et al., 2019; Hoyos-Vallejo et al., 2023; Ortiz-Regalado et al., 2024).

La gestión empresarial, por otro lado, mantendrá su rol esencial en la dirección efectiva de las operaciones organizacionales, abarcando las etapas de planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2018). La interacción entre gestión y administración seguirá siendo clave para optimizar el uso de recursos y alcanzar los objetivos eficientemente (Hernández & Pulido,

2011). Bajo la definición propuesta por Marinova et al. (2021), la gestión empresarial continuará siendo el proceso mediante el cual las organizaciones planifican, organizan, dirigen y controlan sus recursos para lograr sus metas de manera efectiva y eficiente.

La literatura futura también seguirá enfocándose en la relación estratégica y crítica entre el capital intelectual y la gestión empresarial, con investigaciones que enfatizan en su importancia para la creación de valor, competitividad y desempeño organizacional (Martínez, 2005; Grinvalds, 2016; Moreno & Dueñas, 2017). Aunque algunas discrepancias persistan debido a diferentes muestras y mediciones utilizadas en los estudios (Soplopuco, 2021; Wong, 2019; Saucedo et al., 2020; Fernández et al., 2022), la idea de que el capital intelectual constituye un factor relevante para el éxito de las organizaciones prevalecerá (LoulouBaklouti & Triki, 2018; Frutos et al., 2018). El conocimiento y rendimiento del capital intelectual seguirán siendo elementos fundamentales en la gestión empresarial y en el logro de la innovación organizacional.

En el futuro, se avizoran nuevas oportunidades de investigación en temas relacionados con el capital intelectual y la gestión empresarial. Los enfoques en el impacto de algunas variables del capital intelectual en la intersección con los modelos de negocios (Jena, 2020; Helsinki et al., 2017; Baima et al., 2021) prometen arrojar luz sobre aspectos aún no explorados y contribuirán a una comprensión más completa y sólida de cómo el capital intelectual influye en el desempeño empresarial. Estas investigaciones futuras brindarán a las empresas una mayor capacidad para aprovechar de manera estratégica y efectiva su capital intelectual y, en última instancia, mejorar su posición competitiva en un entorno empresarial en constante cambio (Lentjusenkova et al., 2022; Martini et al., 2020 ; Tjahjadi et al., 2019).

Esta investigación se enfocará en el análisis del capital intelectual en el ámbito de la gestión empresarial de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc. El estudio aportará valiosa

información sobre diversos aspectos, como el capital humano, capital estructural, capital relacional. Además, se espera obtener una mayor comprensión sobre las prácticas de planificación, organización, dirección y control implementadas en las empresas lácteas de la región. Los resultados obtenidos serán fundamentales para mejorar la eficiencia y competitividad de estas compañías, así como para enriquecer el conocimiento en el campo del capital intelectual.

1.1. Planteamiento del Problema

De acuerdo con Martín et al. (2019); Risqi et al. (2024) el concepto de capital intelectual ha adquirido gran relevancia en el ámbito de la investigación gerencial, especialmente en la gestión estratégica. El capital intelectual se refiere a la capacidad crítica de administrar el conocimiento basado en el intelecto, a través de símbolos asociados a la organización (Bellucci et al., 2021; Martín et al., 2019; Akmalia, A., & Muharam, H 2024). Este tipo de capital es intangible y representa una forma de conocimiento tácito que desempeña un papel fundamental en la generación de riqueza en las empresas (Bellucci et al., 2021; Lentjusenkova & Lapin, 2020). Se reconoce ampliamente que la gestión adecuada del capital intelectual es esencial para un buen desempeño empresarial (Palacios & Valderrama, 2021). En consecuencia, la gestión desempeña un papel crucial al potenciar el capital intelectual en las organizaciones, preparándolas para alcanzar el éxito en los mercados (García et al., 2020).

En relación al capital intelectual puede implementarse en el desarrollo de conocimientos y así aumentar el desarrollo de las empresas (Demartini & Beretta, 2020); además, tiene estrategias para aumentar o implementar mayor conocimiento sobre el capital intelectual en las empresas y contribuir en su proceso (Festa et al., 2021). Es decir, es un proceso para convertirse en emprendedores, pero no asegura que el plan resulte en el establecimiento de la empresa si no se aplica el capital intelectual (Hossain et al., 2020). En el contexto la revisión de la literatura

muestra que el capital intelectual se considera uno de los elementos definitivos en el comportamiento de la gestión empresarial (Xu et al., 2020; Crupi et al., 2021; Ortiz-Regalado et al., 2024).

Jena (2020); Omofowa et al. (2024) encontraron que la gestión empresarial mejora al capital intelectual de las empresas, es decir, mientras que la gestión empresarial ayuda al capital intelectual en las empresas. Además, el capital intelectual es uno de los que más influye en la gestión empresarial (Martini et al., 2020).

En la actualidad, las empresas tienen como objetivo iniciar el capital intelectual en las empresas, es decir, para tener una mejor habilidad en la gestión empresarial (Jena, 2020). Además, contribuyen en el desarrollo de las empresas a través del aprendizaje con sus habilidades empresariales (Baima et al., 2021).

La revisión de la literatura muestra que todas las empresas no aplican una buena gestión empresarial, a pesar de la implementación del capital intelectual en las distintas empresas (Lentjušenkova et al., 2020; Tjahjadi et al., 2019). En efecto, las empresas deben preocuparse en implementar estrategias en la gestión empresarial Arce (2022). Por otro lado, la creación de empresas tiene un papel fundamental en la economía de nuestro país, ya que se reduce el desempleo y da oportunidad de trabajo, incrementamos así la economía de nuestro país (Hussinki et al., 2017; Tjahjadi et al., 2019; Gross et al., 2020; Omofowa et al., 2024).

Las investigaciones sobre la relación del capital intelectual y la gestión empresarial realizadas durante los últimos años muestran resultados contradictorios, por ejemplo, Soplo pucó (2021); Wong (2019); Dzenopoljac et al. (2017); Saucedo et al. (2020); Fernández et al. (2022); Pasco et al. (2021); Arce (2022); Lentjušenkova et al. (2020); Pasco et al. (2021); Rojas (2021); encontraron que el capital intelectual tiene una relación positiva y significativa la gestión

empresarial. Por su parte Wong (2019); Gupta (2024) encontraron que el efecto del capital intelectual con la gestión empresarial fue negativo. Por otro lado, Dzenopoljac et al. (2017) menciona que el efecto del capital intelectual en la empresa muestra una respuesta ambigua, mientras Soplopucó (2021) menciona que los activos de la empresa son intangibles que no tienen la gestión suficiente en la empresa, por su parte, Saucedo et al. (2020) no encuentra una diferencia significativa entre el capital intelectual y la gestión empresarial en las empresas.

Finalmente, la literatura muestra que las investigaciones se han realizado la mayoría en países desarrollados Hussinki et al. (2017); Gómez et al. (2019); lo cual permite que la presente investigación pretenda determinar la relación entre el capital intelectual y la gestión empresarial de las empresas en países en desarrollo (Martins et al., 2022; Pasco et al., 2021; Parulian et al., 2024).

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona el capital intelectual con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona el capital humano con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023?

¿De qué manera el capital estructural se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.?

¿De qué manera el capital relacional se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

El presente estudio tendrá una valiosa contribución teórica para investigaciones futuras relacionadas con el tema que se aborda. Se emplea las teorías del capital intelectual Edvinsson y Malone (1997) y la gestión empresarial, por Frederick Winslow Taylor (1911). Como marco teórico para analizar y ofrecer soluciones al problema identificado. Asimismo, se adopta un enfoque cuantitativo, debido a que la literatura académica a 12 resaltado su relevancia en este tipo de investigaciones. Por ende, este trabajo representa un significativo aporte para la comunidad científica en general.

1.3.2. Justificación Académica

Esta investigación se llevó a cabo como parte de los requisitos necesarios para obtener el título profesional y en cumplimiento del protocolo establecido por la Universidad. Además, busca proporcionar resultados concretos que aporten valor y utilidad a la investigación, contribuyendo a la mejora de las empresas de lácteos en el distrito de Bambamarca.

1.3.3. Justificación Social

Esta investigación encuentra su capacidad para proporcionar una base sólida que permitirá a los funcionarios públicos tomar decisiones informadas en el ámbito de las instituciones tanto públicas como privadas. Los resultados obtenidos serán de gran utilidad para la implementación de planes y políticas de las empresas. De esta manera, se busca impulsar un entorno propicio para el desarrollo de iniciativas emprendedoras en el ámbito académico y más ampliamente en la sociedad.

1.3.4. Justificación Económica

La justificación destaca que la adecuada gestión del capital intelectual en las empresas puede ser un motor significativo para el crecimiento económico. Esto se logra mediante la generación de empleo y la diversificación económica, subrayando la importancia del capital intelectual como un recurso clave en el desarrollo empresarial y económico.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación del capital intelectual con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

Evaluar la relación del capital humano con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

Probar la relación del capital estructural con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

Comparar la relación del capital relacional con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

Capítulo 2: Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes de la Investigación

Internacionales

Ortiz-Regalado y Guevara (2024) en su estudio titulado “Intellectual Capital and Financial Performance in Small Manufacturing Companies: The Moderating Effect of Managerial Ambidexterity” Tuvo como objetivo el efecto moderador de la ambidextra gerencial sobre la relación entre el capital intelectual y el desempeño financiero de pequeñas empresas manufactureras en Perú, su metodología utilizó un diseño cuantitativo, no experimental, de corte transversal. La muestra consistió en 506 pequeñas empresas manufactureras. Para determinar la validez y confiabilidad del modelo hipotetizado, realizamos un análisis factorial exploratorio utilizando una matriz de componentes rotados para agrupar las preguntas dentro de sus constructos correspondientes. Luego, evaluamos la validez convergente y discriminante utilizando medidas como alfa de Cronbach, confiabilidad compuesta y varianza media extraída. Finalmente, probamos las hipótesis del modelo utilizando modelos de ecuaciones estructurales. SPSS 27 y AMOS 24 se utilizaron para todos los análisis, los resultados Este estudio mostró que la ambidextría gerencial tiene un efecto moderador parcial sobre la relación entre el capital intelectual y el desempeño financiero de pequeñas empresas manufactureras en Perú. Además, el análisis estadístico mostró que la ambidextría gerencial modera la relación directa entre el capital estructural y el capital relacional con el desempeño financiero, mientras que no se observó ningún efecto moderador para el capital humano, concluyo esta investigación constituye un estudio pionero en economías en desarrollo, ya que investigar el efecto moderador de la ambidextría gerencial sobre la relación entre el capital intelectual y el desempeño financiero de las pequeñas empresas manufactureras en Perú proporciona información valiosa que cierra brechas de conocimiento en este campo de estudio, los

autores ofrece información valiosa para que el sector empresarial analice la relación entre las variables hipotéticas y tome decisiones informadas sobre los beneficios y la sostenibilidad de las empresas.

Habib et al. (2024) en su estudio titulado “Does the Efficiency of a Firm’s Intellectual Capital and Working Capital Management Affect Its Performance?” tuvo como objetivo principal examinar diferencias significativas en la eficiencia del capital intelectual, su metodología la mayoría de los estudios informan una relación positiva entre el Capital Intelectual y sus componentes, y el desempeño de las empresas, los resultados indican que la Capital Intelectual y la gestión del capital de trabajo desempeñan un papel importante en la mejora del desempeño de las empresas y el logro de las mejores prácticas, concluyo Los hallazgos del estudio tienen implicaciones importantes para muchas partes interesadas; por ejemplo, serían útiles para los tomadores de decisiones de las empresas en la gestión de sus inversiones en capital intelectual y de trabajo para lograr las mejores prácticas y mejorar el desempeño de una empresa. Además, los hallazgos serían útiles para los financieros, ya que es probable que las empresas de alto rendimiento tengan valoraciones más razonables que faciliten la financiación de la deuda. Además, los hallazgos tienen implicaciones notables para los procedimientos comerciales, ya que los inversores aspiran a obtener rendimientos económicos atractivos para sus inversiones en empresas que gestionan emisiones de ICE y WCME, los autores recomiendan que serían útiles para los tomadores de decisiones de las empresas en la gestión de sus inversiones en capital intelectual y de trabajo para lograr las mejores prácticas y mejorar el desempeño de una empresa.

Rieg y Vanini (2023) en su estudio titulado “Value relevance of voluntary intellectual capital disclosure: a meta-analysis” tuvo como objetivo analizar la relevancia del valor del ICD voluntario que revelan resultados mixtos, su metodología de este documento es integrar

estadísticamente y explicar la heterogeneidad de los resultados mediante la aplicación de un metaanálisis con 122 efectos de 40 estudios primarios, los resultados respaldan principalmente la relevancia del valor del ICD voluntario que resulta en un mayor valor de mercado, menor costo del capital y mayor desempeño contable. Identificamos efectos moderadores débiles para el origen legal, diferentes categorías de CI y clasificación de revistas, concluyo Para mejorar aún más la calidad de la divulgación, los emisores de estándares deberían desarrollar estándares de divulgación para el ICD voluntario, se debería desarrollar y aplicar una escala estandarizada para la medición del ICD voluntario.

Martins et al. (2022) en su estudio titulado "Sustainability in Small and Medium-sized Enterprises: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda," tuvo como objetivo principal fue identificar los temas de investigación más relevantes en este campo y proponer una agenda para futuras investigaciones, su metodología utilizada consistió en una revisión sistemática de la literatura, basada en artículos publicados entre 2000 y 2020. De un conjunto inicial de 88 artículos obtenidos de la base de datos Web of Science (WoS), se analizaron efectivamente 42 artículos, Los resultados de un análisis detallado revelaron cuatro grupos principales que representan los temas de investigación más destacados en el campo de la sostenibilidad en las PYME, el estudio también señala que existen áreas poco exploradas en la investigación sobre sostenibilidad en las PYME. Estas áreas incluyen investigaciones teóricamente fundamentadas, estudios con muestras de gran tamaño, análisis de informes de sostenibilidad empresarial, investigaciones en sectores no manufactureros, análisis de escenarios en países en desarrollo, comparaciones internacionales, exploración de la relación entre sostenibilidad en las PYME y empresas familiares, y la influencia del contexto social y cultural en el compromiso de las PYME con la sostenibilidad, la principal limitación es la selección de palabras claves utilizadas en la

búsqueda pudo haber excluido publicaciones que examinan aspectos específicos de la sostenibilidad empresarial, como la lucha contra la corrupción, el comportamiento fiscal responsable o la biodiversidad, si no estaban explícitamente relacionados con el tema más amplio de la sostenibilidad, los autores del estudio recomiendan una línea de investigación fructífera que se centra en las relaciones entre el capital intelectual y su gestión en las PYME como un área que merece ser explorada en futuras investigaciones.

La investigación llevada a cabo por Baima et al. (2021) en su estudio titulado " Intellectual capital and business model: a systematic literature review to explore their linkages" tuvo como objetivo evaluar la relación entre el capital intelectual y los modelos de negocio, así como su impacto en el rendimiento y la ventaja competitiva de las empresas. También se buscó identificar las direcciones futuras de investigación en este campo, la metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, en el cual se analizaron 74 artículos internacionales mediante el método de regresiones. los resultados de la investigación se presentaron en diferentes secciones del documento. En general, se observó un aumento en el número de estudios que exploran la relación entre el capital intelectual y los modelos de negocio. La mayoría de estos estudios se enfocaron en la captura de valor de los modelos de negocio y utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos para analizar dicha relación, la principal limitación es ofrecer trabajos futuros, concluyó que el estudio presenta algunas limitaciones, ya que se consideró el capital intelectual en un sentido estricto, dejando de lado posibles estudios que analizan el impacto de variables como el capital humano, el know-how y la gestión del conocimiento en la intersección con el modelo de negocios. Sin embargo, se encontró que los diferentes componentes del capital intelectual tienen un impacto positivo en el desempeño de las empresas financieras y organizacionales, los autores recomiendan tener en cuenta que los datos

utilizados son los más recientes disponibles hasta 2019, y que el objetivo principal del documento fue trazar una línea y motivar a otros académicos a investigar los vínculos existentes entre el capital intelectual y los modelos de negocio, en lugar de ofrecer una imagen completa de este campo de investigación.

El estudio realizado por Bellucci et al. (2021) en su estudio titulado " Journal of Intellectual Capital: a review of emerging themes and future trends" tuvo como objetivo realizar un análisis bibliométrico y sistemático de la literatura publicada sobre el Capital Intelectual entre 2014 y 2018, con el fin de resaltar los temas emergentes y las tendencias futuras. En esta investigación se identificaron cuatro corrientes principales de investigación: informes y divulgación del capital intelectual, investigación del capital intelectual en universidades, educación y sector público, conocimiento administrativo y capital intelectual, y rendimiento financiero y valor de mercado, su metodología utilizada en este estudio fue una revisión bibliométrica y sistemática de la literatura existente, complementada con entrevistas para obtener información adicional y propuestas de futuras áreas de investigación, los resultados obtenidos a través de este análisis revelaron una revisión sistemática de la literatura sobre la gestión y presentación de informes del Capital Intelectual. Se realizó un análisis bibliográfico para identificar los cuatro temas principales de investigación mencionados anteriormente, la principal limitación es que examina un número relativamente pequeño de años, concluyó este estudio proporciona una revisión exhaustiva de la literatura sobre el Capital Intelectual y destaca las áreas de investigación más relevantes en el campo. Además, brinda a los profesionales una visión de las direcciones futuras del campo, los autores recomiendan la redacción de artículos de investigación sólidos y fundamentados en estudios previos, así como la edición efectiva del artículo en cuanto al lenguaje utilizado. También

se espera un aumento en el número de presentaciones y una mejora en el proceso de envío, junto con la calidad de los trabajos presentados.

La investigación realizada por Martini et al. (2020) en su estudio titulado " Intellectual capital and SMEs' performance: A structured literature review" tuvo como objetivo generar nuevos conocimientos sobre la gestión del capital intelectual en la práctica, su metodología utilizada se basó en enfoques cuantitativos, donde se recopilaron datos a través de instrumentos de encuesta y se aplicaron metodologías analíticas, como el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) y, específicamente, el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), que fue utilizado en 22 estudios, los resultados obtenidos revelaron que el capital intelectual afecta diversos aspectos estratégicos, como la innovación, la gestión del conocimiento, las competencias básicas y el desempeño corporativo de las PYME. Sin embargo, se observaron resultados inesperados y mixtos en algunas ocasiones, la principal limitación se sugiere realizar más investigaciones que repliquen estudios previos y confirmen los hallazgos existentes en contextos similares y diferentes, los autores recomiendan explorar el impacto del capital intelectual en otros determinantes del desempeño de las PYME, como la organización del aprendizaje, la gestión de conversaciones y los activos invisibles. Esto contribuiría a un mayor entendimiento de cómo el capital intelectual puede influir en el éxito y el crecimiento de las PYME en diferentes ámbitos empresariales.

La investigación de Jena (2020) titulada "Medición del impacto de la gestión empresarial La actitud de los estudiantes hacia la educación empresarial sobre la intención emprendedora: un estudio de caso" tuvo como objetivo probar las actitudes de los estudiantes de negocios hacia la educación empresarial y su impacto en sus intenciones empresariales en India, con el fin de ayudar a los educadores y administra promover la educación empresarial en el país y fomentar que los

estudiantes inician sus propios negocios, su metodología fue un enfoque cuantitativa donde se tuvo una muestra de 270 para medir la intención empresarial y usaron cuestionarios y se obtuvo una escala tipo Likert del 1 al 5, los resultados de la investigación demostraron que es importante fomentar la educación empresarial y crear un ambiente empresarial favorable para fomentar la intención empresarial de los estudiantes en la India, las limitaciones de la investigación el mayor problema fue el aspecto del tiempo, además encontramos que la gestión empresarial tiene un impacto positivo con la intención emprendedora, concluyó qué punto de las variables del modelo estimulan las causas y obtener una mejor comprensión de los factores esenciales que influyen en la intención empresarial, los autores recomiendan hacer más investigaciones empresarial, lo que a su vez puede contribuir al desarrollo económico y social del país.

La investigación de Lentjušenkova et al. (2020) titulada “Un enfoque integrado basado en procesos para la gestión del capital intelectual” tuvo como objetivo de la investigación es describir un enfoque para la elaboración de la estrategia de gestión del capital intelectual y su integración en el sistema de gestión de la organización, su metodología que ha utilizado la inducción y la deducción, así como métodos de investigación cualitativos analíticos y sintéticos, incluido el análisis lógico constructivo y conceptual (concepto), los resultados del uso del sistema de gestión integrado se describen mejor en las directrices sobre el sistema de gestión integrado, “una organización, un sistema”, emitidas en Dinamarca. A menudo se puede observar en las organizaciones que existen grandes diferencias en los procesos que se llevan a cabo en diferentes departamentos o implementados por diferentes personas: desde la preparación de documentos hasta la toma de decisiones y su implementación, concluyó los investigadores discuten principalmente la metodología para determinar la cantidad de capital intelectual o evaluar el valor, creado como resultado de los procesos de la organización están relacionados con funciones

empresariales o esferas funcionales, asimismo la gestión del capital intelectual tiene un impacto positivo, los autores recomiendan analizar la gestión del capital intelectual y podría ser adaptado por pequeñas y medianas empresas. Usándolo, las empresas no necesitan crear unidades funcionales especiales o divisiones, porque el Capital intelectual se convierte en una parte integral de los procesos de la organización.

El estudio realizado por Gómez et al. (2020) en su estudio titulado "Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor" tuvo como objetivo analizar el capital intelectual, sus componentes, la creación de valor y los métodos financieros desarrollados para medirlo, su metodología empleada se basó en una exhaustiva revisión de la literatura, utilizando diversas fuentes como Dialnet, Research Gate, EBSCO, Scopus, Redalyc y Google Scholar. Se revisaron un total de 48 artículos publicados en revistas especializadas o indexadas, así como libros, capítulos de libros y tesis en español e inglés, el análisis de la literatura reveló aspectos clave para la implementación de modelos de capital intelectual y su aplicabilidad en el sector empresarial. Los resultados indican que, al desarrollar nuevos métodos de investigación o enfoques exploratorios relacionados con la creación de valor basada en el capital intelectual y su correcta implementación, la principal limitación es que las empresas en formación podrían ingresar a un entorno competitivo y lograr una mayor sostenibilidad, evitando así gastos internos excesivos que suelen ser una causa común de quiebra empresarial, concluyó que existen diferentes formas de abordar el capital intelectual, pero todas ellas comparten la premisa de su importancia y su contribución a la creación de valor en las organizaciones, los autores también sugieren que es posible utilizar conceptos fundamentales del capital intelectual con diversas variaciones, siempre y cuando se mantenga su funcionamiento esencial.

El estudio realizado por Ahmed et al. (2020) en su estudio título " Intellectual capital and business performance: The role of dimensions of absorptive capacity" tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre el capital intelectual y el rendimiento empresarial, centrándose específicamente en el papel de la capacidad de absorción en esta relación, su metodología utilizada en este estudio fue de naturaleza cuantitativa, involucrando la recopilación de datos mediante encuestas y su análisis estadístico para probar las hipótesis planteadas, los resultados obtenidos indicaron que la inversión en capital humano y organizacional, así como la capacidad de absorción, desempeñan un papel fundamental en la mejora del rendimiento empresarial, la principal limitación se realizó en un carácter transversal, concluyó que los autores destacaron la importancia de invertir en el desarrollo del capital humano y organizacional, promover la capacidad de absorción de la organización y establecer políticas y procedimientos que faciliten la gestión de recursos humanos y las interacciones entre las distintas funciones empresariales, los autores recomiendan que pueden ser de utilidad para las empresas en entornos similares, al proporcionar orientación sobre el desarrollo de herramientas y sistemas que promuevan una mejor gestión del capital humano y organizacional, así como la capacidad de absorción de la organización. Esto, a su vez, puede fomentar la innovación y la creatividad, contribuyendo así a un mayor rendimiento empresarial.

La investigación realizada por García et al. (2020) en su estudio titulado "Knowledge management and Intellectual capital in knowledge-based organizations: a review and theoretical perspectives" tuvo como objetivo analizar la relación bidireccional entre la gestión del conocimiento (KM) y el capital intelectual (IC) en organizaciones deportivas profesionales. Además, se propuso un modelo conceptual para explicar cómo las estrategias de KM y las inversiones en IC pueden generar valor de manera óptima para todas las partes interesadas o de

manera subóptima, beneficiando solo a un grupo de partes interesadas, su metodología utilizada en este estudio fue una revisión sistemática de la literatura. Se aplicó un enfoque sistemático para identificar y analizar estudios relevantes que investigaran la relación entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual en organizaciones deportivas profesionales. Se utilizó un diccionario de términos relacionados con la gestión del conocimiento y el capital intelectual para buscar artículos pertinentes en bases de datos académicas. Se seleccionaron 66 artículos para su análisis, y se extrajeron datos relevantes para abordar las preguntas de investigación planteadas, los resultados obtenidos indicaron que la combinación de recursos relacionados con el conocimiento, almacenados en los componentes del capital intelectual de las organizaciones, puede mejorar el desempeño organizacional, la principal limitación se destacó que la relación entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual es compleja y puede ser subóptima en algunos casos, concluyó que se enfatiza la importancia de la gestión del conocimiento y el capital intelectual en las organizaciones deportivas profesionales, aunque se reconoce la complejidad de su relación y la posibilidad de resultados subóptimos, los autores sugieren el uso de métodos de investigación etnográficos e interpretativos para comprender en profundidad las decisiones gerenciales específicas tomadas por las organizaciones deportivas. Además, se sugiere ampliar el estudio de la relación bidireccional entre KM-IC a otros países y tipos de deportes.

El estudio realizado por Gross et al. (2020) en su estudio titulado “¿Can Elements of Intellectual Capital Improve Business Sustainability? The Perspective of Managers of SMEs in Poland” tuvo como objetivo examinar la relevancia del capital intelectual en el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Polonia. Además, se buscó proporcionar información sobre la relación entre el capital intelectual y la sostenibilidad empresarial, la metodología utilizada en este estudio fue un enfoque cuantitativo con un diseño no

experimental de corte transversal, en el cual las variables fueron medidas en una escala ordinal, los resultados se centran en la relación entre el capital intelectual y la sostenibilidad empresarial en las PYMES de Polonia, así como en la propuesta de un método para evaluar la importancia de los elementos del capital intelectual en la sostenibilidad de estas empresas, la limitación principal son contradictorios y necesitan mayor investigación, concluyó que en la evaluación de la importancia de los elementos del capital intelectual en la sostenibilidad empresarial de las PYMES en Polonia, así como en las diferencias en las valoraciones de importancia entre los representantes de las pequeñas y medianas empresas, los autores recomiendan identificar cómo las empresas pueden mejorar la gestión del capital intelectual para lograr una mayor sostenibilidad empresarial, y cómo esto puede influir en la innovación, la productividad y la rentabilidad.

El estudio realizado por Martín et al. (2019) en su estudio titulado " Intellectual capital and The company: evolution and Research trends." Tuvo como objetivo en el fenómeno del capital intelectual en las empresas, el cual ha sido ampliamente investigado y debatido en la literatura de gestión en los últimos años, su enfoque metodológico utilizado en este estudio fue cuantitativo, y se analizó una muestra de 960 documentos, los resultados obtenidos en este estudio aportan nuevas y relevantes evidencias para las comunidades académicas y profesionales interesadas en el tema del capital intelectual en las empresas, concluyó que la primera etapa de la investigación en capital intelectual se caracterizó por una serie de contribuciones, principalmente basadas en la práctica empresarial, que se manifestaron en forma de nuevos modelos y herramientas de medición y gestión del capital intelectual, la principal limitación es mostrar casos y evidencia de empresas pioneras en este campo, los autores del estudio recomiendan que las futuras tendencias en el campo del capital intelectual se basen en los datos más recientes disponibles hasta 2016. Por lo tanto, estas

tendencias deben considerarse únicamente como una guía potencial para futuras corrientes de investigación sobre el capital intelectual y su relación con las empresas.

El estudio realizado por Gómez et al. (2019) en su estudio titulado "Modelos de Capital Intelectual a Nivel Empresarial y su Aporte en la Creación de Valor" tuvo como objetivo examinar el capital intelectual, sus componentes, la creación de valor y los métodos financieros desarrollados para medirlo, su metodología utilizada se basó en una revisión de literatura que identificó aspectos clave para la implementación de modelos de capital intelectual y su aplicabilidad en el sector empresarial, los resultados del estudio resalta la importancia del capital intelectual y los impactos positivos que puede generar a las empresas a través de la gestión empresarial. Concluyó que la identificación del capital intelectual como activo principal es fundamental para la generación de valor en las empresas, los autores también sugieren que se pueden emplear conceptos fundamentales del capital intelectual con diferentes variaciones, pero con el mismo funcionamiento. Esto implica que existen diferentes enfoques o modelos para abordar el capital intelectual, pero todos ellos comparten la premisa de su importancia y su contribución a la creación de valor en las organizaciones.

La investigación realizada por Tjahjadi et al. (2019) en su estudio titulado " The mediating effect of Intellectual capital, management accounting information systems, internal process performance, and customer performance" tuvo como objetivo examinar el papel mediador del capital intelectual, los sistemas de información contable de gestión, el desempeño de los procesos internos y el desempeño del cliente en la relación entre las estrategias de innovación y el desempeño financiero en empresas manufactureras medianas y grandes en Java, Indonesia, su metodología utilizada en este estudio fue un enfoque integrador que abarcó variables de capital intelectual, sistemas de información contable de gestión y desempeño no financiero como variables

contextuales relacionadas con enfoques de contingencia, los resultados obtenidos demostraron que las empresas manufactureras medianas y grandes en Java, Indonesia pueden mejorar su desempeño financiero mediante la implementación de estrategias de innovación sostenible. Además, se encontró que el capital intelectual, los sistemas de información contable de gestión, el desempeño de los procesos internos y el desempeño del cliente actúan como mediadores en esta relación, la principal limitación del estudio son que el análisis del capital intelectual en este estudio es una combinación de capital humano, capital de clientes y capital estructural. El estudio no analiza los elementos del capital intelectual individualmente ni realiza un análisis sobre la relación entre indicadores en el capital intelectual. Asume que el capital intelectual consiste en capital humano, capital de clientes y capital estructural que no se pueden separar, concluyó que la estrategia de innovación sostenible tiene un impacto significativo en el desempeño financiero de las empresas manufactureras medianas y grandes en Java, Indonesia. Además, se encontró que el capital intelectual, los sistemas de información contable de gestión, el desempeño de los procesos internos y el desempeño del cliente actúan como mediadores en la relación entre la estrategia de innovación y el desempeño financiero. Los autores destacan la importancia de prestar atención al capital intelectual, ya que sigue siendo fundamental en una economía basada en el conocimiento y la gestión del conocimiento.

Hussinki et al. (2017) en su estudio titulado " Intellectual capital, knowledge management practices and business performance" tuvo como objetivo examinar la relación entre diferentes estructuras de capital intelectual (IC) y prácticas de gestión del conocimiento (KMP) con el desempeño de las empresas, su metodología utilizada fue de naturaleza exploratoria, y se obtuvo una muestra de 1,523 empresas que contaban con más de 100 empleados. Se recibieron un total de 259 respuestas, lo que representa una tasa de respuesta del 17.0%, la mayoría de las respuestas

provinieron de empresas pertenecientes a las industrias de manufactura (37.8%), comercio mayorista y minorista (16.2%), servicios (9.7%) y transporte y almacenamiento (8.1%). En cuanto a la posición laboral de los encuestados, la mayoría se identificó como directores o gerentes de recursos humanos (77.9%), mientras que otros se identificaron en diversas categorías (8.8%), y un 6.9% se identificaron como directores generales, los resultados del análisis comparativo de los cuatro perfiles revelaron que las empresas que presentaban tanto un alto nivel de capital intelectual general como sólidas prácticas de gestión del conocimiento superaron a aquellas empresas con un bajo nivel de capital intelectual general y deficientes prácticas de gestión del conocimiento, tanto en términos de rendimiento en el mercado como en innovación, la limitación principal es la construcción de los perfiles de capital intelectual y prácticas de gestión del conocimiento se basó en puntajes promedio aproximados de medición, concluyó este estudio evaluaciones subjetivas proporcionadas por los gerentes para medir la innovación y el rendimiento en el mercado. Aunque no se detectó sesgo en los resultados debido a un solo encuestado en este estudio en particular, los autores recomiendan la realización de más estudios que abarquen diferentes tipos de empresas en distintas regiones para comprender mejor los límites de estos hallazgos.

La revisión de la literatura a nivel del mundo muestra que las investigaciones realizadas tienen limitaciones como el tiempo, puntajes y existen estudios no contemplados que analizan el impacto de algunas variables del capital intelectual en las intersecciones con el modelo de negocios (Jena, 2020; Helsinki et al., 2017; Baima et al., 2021) estas limitaciones dan son oportunidades de investigación en temas relacionados como capital intelectual y gestión empresarial (Lentjušenkova et al., 2020; Martini et al., 2020; Tjahjadi et al., 2019; Habib et al., 2024).

Nacionales

La investigación Tafur (2024) titulada “Capital intelectual, clima organizacional y producción científica de la universidad pública, Ucayali, 2023.” tuvo como objetivo determinar el grado de asociatividad del capital intelectual y el clima organizacional sobre la producción científica de la universidad pública peruana en el año 2023, su metodología utilizó un enfoque cuantitativo, un alcance explicativo y un diseño no experimental de tipo transeccional o corte transversal. La muestra estuvo conformada por 90 docentes universitarios seleccionados de forma no probabilística intencional. Se aplicaron tres instrumentos: un cuestionario de capital intelectual, un cuestionario de clima organizacional y un cuestionario para la producción científica, los resultados se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson y el análisis de regresión múltiple, concluyo que existe una relación positiva y significativa entre el capital intelectual y el clima organizacional con la producción científica, así como una influencia significativa del capital intelectual y el clima organizacional sobre la producción científica, siendo el capital intelectual el factor que más explica la variabilidad de la producción científica, los autores recomiendan buscar mejorar su competitividad y su innovación, el desarrollo del capital intelectual implica la formación y la capacitación continua de los colaboradores.

La investigación de Rodriguez (2024) titulada “Capital intelectual y producción científica en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2023” tuvo como objetivo demostrar que, los niveles del capital intelectual se relacionan positivamente con el producto científico en la universidad pública de San Agustín de Arequipa 2023, su metodología es básica, relacional, no experimental, se trabajará con una población de 113 profesionales de la EPG UNSA y una muestra de 113. Se utilizarán dos cuestionarios para medir el capital intelectual la producción científica se

tabulará los datos en Excel y luego en el SPSS 27, los resultados de la investigaciones están orientadas a entender cómo el capital intelectual puede mejorar los resultados, ya sean académicos, empresariales o de gestión, concluyo que se ha verificado que la correspondencia moderada indica que existe una relación positiva entre el capital intelectual y la producción científica, sugiriendo que un aumento en el capital intelectual podría estar asociado con un aumento en la producción científica, los autores recomiendan una cuidadosa interpretación de los resultados de correlación y un enfoque en la construcción de una base de evidencia más sólida que pueda informar sobre posibles intervenciones o estrategias para mejorar la producción científica. La consideración de variables contextuales, la diversificación de las poblaciones de estudio y el uso de métodos complementarios son estrategias clave para avanzar en el entendimiento de estas relaciones.

La investigación Damián y Jesús (2023) titulada “Gestión del capital intelectual e innovación abierta en los docentes de la red educativa CODELSA, Los Olivos-Lima, 2021.” Tuvo como objetivo fue vincular las dimensiones de la gestión del capital intelectual y la innovación abierta en los docentes de la red educativa Codelsa, Los Olivos-Lima, su metodología El capital intelectual de manera general y el capital humano, estructural y relacional en particular debieran gestionarse con enfoque sistémico y sinérgico para promover altos estándares de renovación, por cuanto, están correlacionados significativamente con la innovación abierta. El presente estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y correlacional se ha asociado la gestión del capital intelectual y la innovación abierta. A una muestra de 122 generadores del conocimiento se aplicó dos pruebas con escala Likert de cinco niveles para facilitar el análisis y procesamiento de los datos; estos instrumentos presentan validez y confiabilidad de 0,823 y 0,837 alfa de Cronbach. El estadístico Kolmogorov Smirnov permitió determinar la distribución no normal de los datos por lo que se tuvieron que utilizar estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman

para correlacionar las variables de estudio, los resultados asociación entre gestión del capital intelectual e innovación abierta ($\rho=0,718$); capital humano con innovación abierta ($\rho=0,684$); capital estructural con innovación abierta ($\rho=0,641$) y capital estructural con innovación abierta ($\rho=0,627$), concluyo favorable que sustentan la teoría de las competencias dinámicas como factor crítico para potenciar las capacidades estratégicas de los docentes en valor de la innovación sostenible, los autores recomiendan institucionalizar la gestión del conocimiento para mejorar la producción del conocimiento y su aplicación en la solución de problemas. Las redes de conocimiento fortalecen la gestión de la información para diseminarlo en todas estructuras organizativas; el proceso de la transformación e interpretación del conocimiento se realiza a través del enfoque de la teoría de sistemas, para viabilizar la innovación.

La investigación de Fernández et al. (2022) titulada “Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas.” Tuvo como objetivo evaluar la influencia del capital intelectual sobre el desempeño organizacional de las Micro y Pequeñas Empresas, su metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional explicativo. Se utilizó un cuestionario de 29 ítems para recopilar información en una muestra por conveniencia de 213 empresas, los resultados del estudio demuestran que existen dos secciones que explican significativamente el desempeño organizacional, el capital estructural y el capital humano. Por tanto, el desarrollo de estas dos variables podrá lograr mejores resultados, las limitaciones en esta investigación que las empresas no tienen resistencia al mercado sin el capital intelectual, concluyó si estas empresas gestionan eficientemente sus recursos intelectuales lograrán impulsar un desempeño organizacional exitoso, los autores recomiendan se recomienda replicar el presente estudio en empresas de mayor tamaño, así como también organizaciones de otras áreas

La investigación de Arce (2022) titulada “El capital intelectual y su incidencia en la fidelización de los trabajadores del área comercial de la empresa Inter seguro, Lima, 2022.” tuvo como objetivo analizar el nivel de incidencia del capital intelectual en la fidelización de los trabajadores del área comercial de la Empresa Inter seguro, Lima, 2022, su metodología es un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal donde se utilizó una muestra de 120 trabajadores donde se recolectó la información a través de cuestionarios y se usó la escala de Likert, los resultados de la investigación es satisfactorios del presente estudio del capital intelectual de la Empresa Inter seguro, deben extenderse a otras empresas de la misma área, con el objetivo de lograr niveles que puedan evidenciar la calidad de su servicio y continuar en la mejora permanente de su labor social, las limitaciones de la investigación es la falta de implementación del capital intelectual en las empresas, concluyó que el capital intelectual incide en la fidelización de los trabajadores del área comercial de la Empresa Inter seguro. Lima, 2022, lo que se evidencia estadísticamente con una correlación alta y positiva entre las dos variables, los autores recomiendan que otras empresas de la misma área, con el objetivo de lograr niveles que puedan evidenciar la calidad de su servicio y continuar en la mejora permanente de su labor social.

La investigación de Pasco et al. (2021) titulada “Capital intelectual en la gestión empresarial” tuvo como objetivo analizar investigaciones relevantes en torno a la medición del capital intelectual en las organizaciones, su metodología es un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal donde se utilizó una muestra de 30 investigaciones relacionadas con el capital intelectual para identificar su valor y la viabilidad de aplicar estas pruebas en todo tipo de empresas. En esta revisión se identificaron subtemas como el Capital Intelectual y su impacto en las empresas, sus componentes y pruebas de medición, lo cual evidenció que la gestión y la medición del Capital Intelectual es relevante porque la capacidad y los conocimientos de los

colaboradores tienen un impacto directo en la agilidad y el rendimiento en la innovación, los resultados realizados de la investigación se identificó que la postura de los autores es similar en cuanto a la gestión del conocimiento y el impacto en las organizaciones; además, coinciden en que el Capital Intelectual es, en esencia, el conocimiento, la información, la propiedad intelectual y la experiencia, factores que pueden usarse para crear riqueza en las organizaciones, las limitaciones en la 27 investigación es poca protección de la propiedad intelectual y al temor de que las grandes corporaciones se apropien de sus activos intangibles, concluyó que no hay consenso en la controversia acerca de la medición del Capital Intelectual, los autores recomiendan Profundizar la investigación sobre formas de incluir la información del Capital Intelectual en los reportes anuales de las empresas.

La investigación de Soplopucó (2021) titulada “Capital intelectual de la empresa agroindustrial PRONATUR S.A.C., 2021” tuvo como objetivo identificar la gestión del capital intelectual en la empresa PRONATUR S.A.C, su metodología de esta investigación descriptiva del capital intelectual, se realizó un estudio en la empresa PRONATUR S.A.C. perteneciente al sector agroindustrial con el propósito de diagnosticar la gestión del capital intelectual en la organización, utilizando un enfoque cuantitativo con apoyo de datos cualitativos, de diseño no experimental y tuvo una muestra 56 con declaraciones medidas por la escala de Likert, los resultados de la investigación se puede inferir que en la empresa no hay un estándar definido para la edad puesto que trabajan tanto jóvenes como adultos, los niveles de educación tampoco son uniformes debido a que hay una notoria variedad del nivel de formación de los colaboradores, las limitaciones en la investigación indica adecuada gestión y el desarrollo actual de la empresa hay algunos elementos intangibles que no tienen la gestión suficiente en la empresa, concluyó que la brecha existente entre la adecuada gestión y el desarrollo actual de la empresa PRONATUR

S.A.C., denotando que a pesar de que la empresa mantiene sus valores, principios y filosofía, hay algunos elementos intangibles que no tienen la gestión suficiente como el capital humano no es el componente mejor gestionado dentro de la organización y el capital estructural posee un nivel de percepción bajo, a comparación de los otros capitales, mostrando la deficiencia en cuanto a las actividades dirigidas a su cliente externo, proveedores, el conocimiento acerca de los competidores y el capital relacional está referida a códigos y certificaciones medioambientales, reflejando el esfuerzo de la empresa por su impacto medioambiental, los autores recomiendan que debe considerar contar con personal dedicado a la investigación de mercado con el propósito de conocer que tan viable es el lanzamiento de un nuevo producto y a qué país exportarlo.

La investigación de Saucedo et al. (2020) titulada “Acercamiento teórico al capital intelectual.” Tuvo como objetivo este trabajo es presentar un breve acercamiento teórico del capital intelectual, su metodología se procederá a conseguir artículos sobre teoría de la variable en estudio, teniendo acceso a base de datos de información científica, como sciencedirect, Redalyc, scielo, scopus, Google scholar, Dialnet, repositorios, springer, los resultados de la investigación dice que el modelo de Karl-Erik Sveiby propone medir los recursos intangibles de la organización, las limitaciones en esta investigación es aplicar otros métodos para el capital intelectual, concluyó que el capital intelectual como un conjunto de sistemas orientados a la producción del conocimiento, siendo un intangible que genera valor para la empresa a través de sus dimensiones: capital humano entendido como conocimiento de los empleados, convirtiéndose en el capital más valioso de la empresa; capital estructural siendo el conocimiento propio de la organización, que se genera mediante la innovación y capital relacional como el conjunto de interacción que se dan en una organización que le permite construir vínculos inter organizativos solidos con el fin de conseguir ventajas competitivas, los autores recomiendan buscar estabilidad económica, sino crear ventajas

competitivas, esto se logra a través del capital intelectual considerado como fuente generadora de riqueza.

La investigación de Wong (2019) titulada “El capital intelectual como estrategia para mejorar la competitividad de la empresa Areco SAC Chiclayo-2018.” Tuvo como objetivo evaluar estrategias del capital intelectual para mejorar la competitividad de la Empresa Areco S.A.C 2018, su metodología de la investigación es descriptivo con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental Transversal y una muestra de 1932 para percibir la competitividad de la empresa, identificando las actuaciones de los colaboradores, vinculándolos con la producción. Mediante el muestreo estratificado se seleccionó una muestra de 61 y se aplicó cuestionarios en la escala tipo Likert, los resultados se podrían testificar que se posee la certeza suficiente para manifestar que se tiene que mejorar considerablemente la variable competitividad. Para ello se tiene que elaborar una propuesta que permita mejorar la competitividad de la empresa, mediante el capital intelectual, las limitaciones de la investigación es que no todas las empresas aplican el capital intelectual, concluyó que en la investigación se obtuvieron procedimiento estadístico que afirman que si la empresa diseña estrategias, logrará mejorar y elevar su competitividad, los autores recomiendan que el primer término se tiene que dar a conocer a los directivos de la empresa sobre el plan a desarrollar, para que ellos den mayor énfasis y sepan contribuir a la mejora de la empresa.

La revisión de la literatura nacionales muestran que las investigaciones realizadas tienen limitaciones como es poca protección de la propiedad intelectual y al temor de que las grandes corporaciones se apropien de sus activos intangibles Pasco et al. (2021); la falta de implementación del capital intelectual en las empresas Arce (2022) la adecuada gestión y el desarrollo actual de la empresa hay algunos elementos intangibles que no tienen la gestión suficiente en la empresa Soplopucó (2021); es que no todas las empresas aplican el capital intelectual Wong (2019); es

aplicar otros métodos para el capital intelectual Saucedo et al. (2020); que las empresas no tienen resistencia al mercado sin el capital intelectual Fernández et al. (2022); Oscar-Regalado y Guevara (2024) estas limitaciones dan son oportunidades de investigación en temas relacionados como capital intelectual y gestión empresarial (Pasco et al., 2021; Arce, 2022; Soplopucó, 2021; Wong, 2019 ; Saucedo et al., 2020 ; Fernández et al., 2022 ; Tafur, 2024; Rodríguez, 2024).

Regionales

La investigación de Rojas (2021) titulada "Capital intelectual y la medición de su valor monetario en la pequeña empresa del sector comercio de la ciudad de Cajamarca. Perú. Año 2018." Tuvo como objetivo analizar el valor monetario del capital intelectual en la pequeña empresa del sector comercio de la ciudad de Cajamarca. Perú. Año 2018, su metodología aplicada en la investigación es el descriptivo transversal, con un enfoque cuantitativo, en cuanto a la recolección de datos tomados de los estados financieros y cálculos pertinentes y se tomó la muestra de 5 empresas, los resultados le han dado a conocer a la empresa el valor de su capital intelectual en términos monetarios, lo que constituye punto de partida para la gestión de este elemento tan importante para la empresa, las limitaciones en esta investigación es urgente avanzar con investigaciones sobre el tema, hasta lograr la metodología de medición estándar de capital intelectual, cuando menos para nuestras pequeñas empresas, concluyó Permite complementarse con otros modelos, principalmente con los financieros para profundizar en el análisis y estudio del capital intelectual, los autores recomiendan Continuar con estudios analíticos adecuados de su capital intelectual a fin de complementar, ampliar y evaluar a profundidad la información sobre su intangible obtenida en el presente trabajo de investigación.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Teoría (s)

Esta investigación se soportará en dos teorías: (a) capital intelectual por Edvinsson y Malone (1997) y (b) teoría científica de la gestión empresarial fue sugerida por Frederick Winslow Taylor (1911). En cuanto a la teoría de capital intelectual, planteada por Edvinsson y Malone (1997) señala que las empresas pueden identificar, medir y gestionar su capital intelectual para mejorar su desempeño y competitividad.

Gran parte de la literatura del capital intelectual concuerdan los autores que es el recurso más valioso de una empresa y que su correcta gestión puede llevar a un aumento en la productividad y la rentabilidad, a través de la combinación de conocimientos, habilidades, información, relaciones y tecnología de una empresa (Stewart, 2010; Sveiby,1997).

El modelo más ampliamente aceptado para el capital intelectual en la gestión empresarial es el modelo desarrollado por Karl-Erik Sveiby, un experto en gestión del conocimiento, estos tres tipos de capital intelectual interactúan y generan valor para la organización. La gestión adecuada del capital intelectual implica identificar, medir, desarrollar y proteger estos activos intangibles para mejorar el desempeño y la competitividad de la empresa Sveiby et al. (1997).

En cuanto a la teoría de Taylor (1911) sobre la gestión empresarial se centraba en la eficiencia, la selección y capacitación de los trabajadores, la cooperación entre la gerencia y los empleados, y la implementación de sistemas de incentivos salariales y su teoría ha tenido una influencia significativa en el desarrollo de la gestión moderna como análisis científico del 33 trabajo, Selección y entrenamiento de los trabajadores, Cooperación entre la gerencia y los trabajadores, Incentivos salariales.

En la teoría del capital intelectual existen varias perspectivas y enfoques que se utilizan ampliamente en la investigación y la práctica empresarial como el modelo de los tres componentes del capital intelectual: capital humano, capital estructural, capital relacional se basa en el modelo propuesto por Bontis (1998).

2.2.2. Capital intelectual

El capital intelectual se considera un contribuyente más importante para las empresas que los activos tangibles en la mejora de la competitividad empresarial y la generación de valor (Xu et al., 2020). De ese modo, Para (Crupi et al., 2021) ha atraído la atención de los estudiosos de la gestión, que han estudiado cada vez más qué impulsa el Capital intelectual de las empresas, cómo las empresas pueden gestionar y desplegar su Capital Intelectual y qué consecuencias se pueden esperar de su explotación.

La empresa destaca la naturaleza heterogénea de un conjunto de activos intangibles y de conocimiento y su combinación utilizada por la empresa con fines competitivos y de creación de valor y la naturaleza heterogénea de los activos de Capital intelectual planteó uno de los mayores desafíos para la literatura de Capital Intelectual (castro et al., 2019). De este modo, Edvinsson y Malone (1997), quienes propusieron una construcción bidimensional: el capital humano, como el conocimiento y los activos de Capital Intelectual creados y almacenados (incorporados) en los empleados organizacionales y el capital estructural, como la infraestructura organizativa de apoyo que almacena rutinas y conocimientos organizativos y potencia el capital humano. También diferenciaron entre capital organizativo interno y capital cliente derivado de las relaciones entre la empresa y su cliente.

Para Ibarra & Rodríguez (2021) el capital intelectual es una mezcla de activos no tangibles, en la cual se incluye el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las

relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos internos, etc., de una organización, que, aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida, y además es uno de los recursos únicos y superiores no se puede reemplazar fácilmente y, por lo tanto, es una fuente de ventaja competitiva. Los activos intangibles a menudo se denominan capital intelectual basado en el conocimiento organizacional, que es una fuente de ventaja competitiva (Soewarno & Tjahjadi, 2020), además desde una perspectiva estratégica, el capital intelectual puede implementarse para el desarrollo y aprovechamiento del conocimiento que, a su vez, puede aumentar el valor de la empresa (Demartini & Beretta, 2020).

Desde una perspectiva práctica, los empresarios podrían obtener nuevos conocimientos de este estudio sobre cómo adquirir, desarrollar y explotar la Capital Intelectual de sus PYME, en función de los entornos en los que operan. Las PYMES también podrían beneficiarse de este estudio porque se identifican los aspectos más relevantes del capital intelectual que impactan el desempeño de las PYMES, los tomadores de decisiones gubernamentales reciben un conjunto de recomendaciones sobre cómo apoyar a las PYMES para mejorar su desempeño a través de la Capital Intelectual (Festa et al., 2021).

El capital intelectual y la estrategia están estrictamente conectados ya que esta última representa los objetivos de la empresa y el capital intelectual puede ayudar a alcanzar las metas establecidas desde una perspectiva estratégica, el capital intelectual puede implementarse para el desarrollo y aprovechamiento del conocimiento que, a su vez, puede aumentar el valor de la empresa afirman, que el conocimiento se puede generar a través del aprendizaje conversacional y el capital intelectual puede contribuir a acelerar el proceso (Festa et al., 2021).

Además, el valor de la empresa está impulsado por los conocimientos, habilidades y destrezas de sus empleados, que también impulsan sus actividades de internacionalización. Las historias laborales de los empleados y la capacidad de los gerentes para transmitir experiencia y orientación internacional se encuentran entre las principales fuerzas detrás de la internacionalización de las pymes (Festa et al., 2021).

El capital intelectual generalmente se reconoce como los activos intangibles que juegan un papel importante en el proceso de creación de riqueza de una empresa pero que no se registran en el balance de la empresa como activos físicos, el capital intelectual es la totalidad de todas aquellas habilidades y competencias que poseen sus empleados que crean riqueza para una empresa argumentan que el conocimiento y las habilidades han comenzado a reemplazar los activos físicos en las economías modernas basadas en el conocimiento (Nadeem et al., 2019).

Sin embargo, para fines de la investigación se utilizará el estudio realizado por (Al-Jinini et al., 2019) el capital intelectual es que representa la suma de todo el conocimiento, organización es capaz de controlar en el proceso de dirigir el negocio y mejorar ventaja competitiva, además varios autores presentan tres dimensiones del capital humano, capital estructural, capital relacional (Stewart, 1997; Bontis, 1998, 1999; Kaufmann & Schneider, 2004).

Tabla 1*Definición de capital intelectual*

| Autor | Definición |
|---------------------------|---|
| Brooking (1996) | “Capital Intelectual son los activos intangibles que, cuando se combinan, permiten funcionar a las empresas” (p.14). |
| Sveiby (1997) | “Capital Intelectual es un conjunto útil de conocimiento que consta de tres grupos o familias de activos intangibles: estructura interna; estructura externa y competencia humana” (p. 15). |
| Roos y Roos (1997) | “Capital Intelectual es la suma de activos ocultos de las empresas que no están plasmados en el balance general y, por lo tanto, incluyen lo que está en la mente de los miembros de la organización y lo que permanece en la organización cuando se van” (p. 34). |
| Stewart (1997) | “El Capital Intelectual es, en esencia, conocimiento, información, propiedad intelectual y experiencia, que puede usarse para crear riqueza a través de la producción de un activo de mayor valor agregado” (p.13). |
| Edvinsson y Malone (1997) | “Capital Intelectual se define como el valor intangible generado por los humanos (por ejemplo, conocimiento, experiencias, habilidades y motivación) y los recursos (por ejemplo, computadoras y tecnología de la información), con el objetivo de agregar valor para una empresa, en el sentido de crear una ventaja competitiva” (p. 34). |

| | |
|-----------------------------|---|
| Bontis (1998) | “Capital Intelectual se refiere al stock de flujos de aprendizaje organizacional” (p.14). |
| Nahapiet y Ghoshal (1998) | “El Capital Intelectual es el conocimiento y la capacidad de conocer un colectivo social, como una organización, una comunidad intelectual o una práctica profesional” (p.14). |
| Bontis (1999) | “Capital Intelectual es la organización de recursos intangibles y sus flujos, donde los recursos intangibles contribuyen al proceso de generación de valor agregado de la empresa y están controlados por esta” (p.14). |
| Lev (2001) | “El Capital Intelectual es fuente de valor para los beneficios futuros de una organización, no tiene forma física o financiera” (p. 14). |
| Youndt y Snell (2004) | “Capital Intelectual se define como la suma de todo el conocimiento de una organización capaz de manejar el proceso de hacer negocios para obtener una ventaja competitiva” (p.14). |
| Subramaniam y Youndt (2005) | “Capital Intelectual se refiere a la suma de todos los conocimientos que las empresas utilizan para obtener una ventaja competitiva” (p.14). |
| Corrado et al. (2005) | “El Capital Intelectual está formado por información producida a partir de sistemas informáticos, propiedad innovadora y competencias económicas” (p.14). |
| Comisión Europea (2006) | “Capital Intelectual es la combinación de recursos y actividades intangibles que permite a una organización transformar un |

-
- conjunto de material, financiero y de recursos humanos, en un sistema capaz de generar valor agregado para las partes interesadas” (p.14).
- Sardo et al. (2018) “EL capital intelectual se define como las actividades y procesos basados en el conocimiento que contribuyen a la innovación, el desempeño financiero, las ventajas competitivas y los beneficios futuros de las empresas al agregar valor para los grupos de interés de las empresas” (p.35).
- Kweh et al. (2019) “El capital intelectual es un activo intangible relativamente difícil de medir” (p.35).
- Chowdhury et al. (2019) “El capital intelectual es considerado un recurso importante en el desempeño financiero y la competitividad sostenible de la empresa, además es una fuente de innovación para mejorar los beneficios de la firma” (p.35).
- Soewarno y Tjahjadi (2020) “El capital intelectual es un factor importante para respaldar el desempeño financiero y como activo intangible debe gestionarse de manera efectiva para competir y generar un mejor desempeño en la empresa” (p.35).
- Ramos et al. (2020) “Un conjunto de recursos intangibles que comprende el conocimiento, la experiencia, las habilidades y las competencias, tanto individuales como colectivas, que permiten a una organización generar valor a largo plazo” (p.43).
-

Aryanindita et al. (2024) “Puede definirse como la capacidad colectiva y la base de activos de una organización” (p.79)

En efecto, la definición considerada para la presente investigación es la de Ramos et al. (2020) quienes definieron al capital intelectual “Un conjunto de recursos intangibles que comprende el conocimiento, la experiencia, las habilidades y las competencias, tanto individuales como colectivas, que permiten a una organización generar valor a largo plazo” (p. 43).

Por otra parte (Crupi et al., 2020) Según los expertos en el área, en lo que respecta a los elementos del capital intelectual, hay un consenso en que este concepto no se limita a una única dimensión, sino que abarca distintos niveles, como los niveles individuales, organizacionales y de red, el capital intelectual se compone de diferentes definiciones; esta investigación considera las dimensiones propuestas por (Sydler et al., 2014) desde una perspectiva académica, se ha adoptado una concepción tridimensional del capital intelectual que ofrece una clasificación más precisa y menos ambigua de este recurso.

2.2.2.1. Dimensiones.

Capital humano. El capital humano es el conjunto de conocimientos, habilidades, competencias y atributos que poseen las personas y que contribuyen a su productividad y capacidad para generar valor económico (Chirat & Chapelain, 2020); el capital humano es la suma de conocimientos, habilidades, experiencia, inteligencia y capacitación que poseen los empleados y que invierten en la organización (Benevene et al.,2021).

La teoría del capital humano señala que parte del trabajo es más productivo que otro trabajo simplemente porque se han invertido más recursos en la formación de ese trabajo, de la misma

manera que una máquina que ha tenido más recursos invertidos en ella es probable que sea más productiva (Mueller, 1982).

Por otra parte, el capital humano se mide con escalas Likert de uno a cinco donde uno= totalmente en desacuerdo y cinco significa totalmente de acuerdo en seis preguntas: 1 Nuestra organización selecciona a los gerentes y al personal de acuerdo con sus brillo y creatividad, 2) Nuestra organización aprovecha al máximo a los gerentes y al personal, 3) Nuestra organización requiere el intercambio de conocimientos entre los gerentes y el personal, 4) Nuestros gerentes y personal son generalmente expertos en sus trabajos y funciones particulares, 5) Nuestros gerentes y personal generalmente son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos, 6) Nuestros gerentes y personal generalmente pueden concentrarse en la calidad del servicio brindado.

Capital relacional. El capital relacional también es llamado capital social o de los clientes es el conocimiento que existe en las relaciones externas a la empresa con la capacidad de crear la lealtad a la marca, la imagen de mercado y la reputación (Nahapiet & Ghoshal, 1998; Meles et al., 2016).

Según Stewart (1997) el capital relacional de los clientes es el componente más valioso del capital intelectual; puesto que se basa en el supuesto de que los clientes apoyan a la empresa y sus resultados, además la filosofía detrás de este concepto es hacer que el cliente participe en el proceso de selección, dado que aumentará su satisfacción porque ha elegido al proveedor de servicios (Edvinsson & Malone, 1997).

El capital relacional se mide con escalas Likert de uno a cinco donde uno = totalmente en desacuerdo y cinco significa totalmente de acuerdo en diez preguntas: 1) Nuestra organización tiene clientes leales a nuestra organización/producto, 2) Nuestra organización está orientada al mercado/enfocada en el cliente, 3) Nuestra organización es eficiente para satisfacer las necesidades

de los clientes y requisitos, 4) Nuestra organización tiene la mayoría de los gerentes y empleados que generalmente entienden los segmentos de mercado objetivo de la organización y los perfiles de clientes, 5) Nuestra organización obtiene la mayor cantidad posible de comentarios de nuestros clientes, 6) Nuestra organización cuenta con gerentes y personal de marketing que se reúnen continuamente con los clientes para averiguar qué esperan de la organización, 7) Nuestra organización escucha y responde/gestiona al cliente quejas, 8) Nuestra organización tiene buenas relaciones con sus proveedores, 9) Nuestra organización dedica un tiempo considerable a investigar y aprobación de proveedores, 10) Nuestra organización mantiene relaciones duraderas con una número de proveedores importantes.

Capital estructural. El capital estructural es la organización en su conjunto, además se puede reproducir y compartir, a su vez, tiene derechos legales de propiedad. Por ejemplo, las invenciones, tecnologías, publicaciones de datos y procesos pueden estar patentados, protegidos por derechos de autor o por leyes (Harris, 2000); el capital estructural también llamado como capital organizacional es el material y la estructura organizativa de una empresa que apoya al capital humano y promueve la transferencia de conocimientos, incluidos procesos, procedimientos, tecnología, recursos de información, derechos de propiedad intelectual, estructura de bases de datos, manuales y materiales de capacitación (Bontis et al., 2000).

El capital relacional se mide con escalas Likert de uno a cinco donde uno = totalmente en desacuerdo y cinco significa totalmente de acuerdo en nueve preguntas: 1) Los sistemas de datos de nuestra organización facilitan el acceso a la información, 2) Los sistemas y procedimientos de nuestra organización apoyan la innovación, 3) Nuestra organización requiere el intercambio de conocimientos y alienta el aprendizaje, 4) Nuestra organización tiene una inversión relativamente alta en innovación, 5) Nuestra organización realiza un seguimiento y hace pleno uso de nuestra

activos, como patentes y derechos de autor, 6) Nuestra organización tiene un alto índice de generación de nuevas ideas y productos en comparación con nuestros competidores, 7) Nuestra organización proporciona una información anual suficientemente alta asignación de tecnología (para personal, hardware, software, etc.) nos permite brindar un servicio de calidad, 9) Nuestra organización protege el conocimiento y la información vitales para prevenir pérdidas en caso de que personas clave abandonen la organización.

Entre las definiciones antes mencionadas y otras definiciones, para aclarar la intención emprendedora se muestran en la siguiente Tabla.

Tabla 2

Dimensiones del capital intelectual en la literatura

| Autor(es) y año | Definición |
|------------------------|---|
| | Activos de mercado. |
| Brooking (1997) | Activos centrados en el ser humano. Activos de propiedad intelectual. Activos de infraestructura. |
| Sveiby (1997) | Estructura interna. Estructura externa. Competencia del personal. |
| Stewart (1997) | Capital humano. Capital estructural. Capital del cliente. |
| Roos y Roos (1997) | Capital humano. Capital de clientes y relaciones. Capital organizacional (capital de desarrollo y |

| | |
|----------------------------|---|
| | renovación empresarial, capital de procesos de negocio). |
| Edvinsson y Malone (1997) | Capital humano. Capital del cliente. Capital estructural (Capital organizacional; Capital de innovación, Capital de procesos). |
| Granstrand (1999) | Creatividad. Conocimiento. Identidad de los individuos. |
| Sánchez et al. (2000) | Capital humano. Capital estructural. Capital relacional. |
| Brennan y Connell (2000) | Estructura interna. Estructura externa. Capital humano. |
| Harrison y Sullivan (2000) | Capital humano. Activos intelectuales que incluyen la propiedad intelectual. |
| Petty y Guthrie (2000) | Capital humano. Capital organizativo (estructural). |
| Lev (2001) | Descubrimiento Prácticas organizativas. Recursos humanos. |
| Pablos (2003) | Capital humano. Capital organizativo. Capital relacional. |

| | |
|---|---|
| Mouritsen et al. (2002); Mouritsen et al. (2004) | Capital humano. Capital organizativo. Capital de los clientes. |
| Pedro et al. (2018) | CI nacional (NIC). CI regional (RIC). IC organizacional (OIC). |
| Chowdhury et al. (2019) | Capital humano. Capital organizacional o estructurales. Capital relacional o del cliente. |
| Ting et al. (2020) | Eficiencia del capital humano (HCE). Eficiencia del capital estructural (SCE). Eficiencia del capital empleado (CEE). |
| Paoloni et al. (2020); Xu & Li (2020) | Capital humano Capital estructural Capital relacional |
| Zhang et al. (2022) | Capital humano Capital estructural Capital relacional |
| Ahamad et al. (2023) | Capital humano Capital estructural Capital empleo |
| Oscar & Rubén (2024) | Capital humano Capital estructural Capital relacional |

2.2.3. *Gestión empresarial*

Según Chiavenato (2018), la gestión empresarial se refiere a la dirección lógica de las operaciones de una organización, abarcando la planificación, organización, dirección y control de todas sus actividades. Esta gestión se considera esencial para la existencia, supervivencia y logro exitoso de las organizaciones, (Hernández y Pulido, 2011) destacan que existe una estrecha relación entre la gestión y la administración. Mientras que la gestión involucra el entendimiento del entorno, la conceptualización y la formulación de directrices estratégicas, la administración, por otro lado, desempeña un papel clave en la organización interna. La combinación de ambas, gestión y administración, permite a las entidades sociales productivas optimizar el uso de sus recursos de manera eficiente y alcanzar sus objetivos con eficacia. Entre las definiciones antes mencionadas y otras definiciones, para aclarar la intención emprendedora se muestran las siguientes definiciones en la Tabla.

Tabla 3

Definición de gestión empresarial

| Autor(es) y año | Definición |
|------------------------|--|
| Martínez (2005) | "la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel culturales en oriente y occidente" (p.18). |
| Llamo (2014) | "La Gestión Empresarial en la Competitividad de la cadena productiva" (p.15). |
| Grinvalds (2016) | "la gestión empresarial es la destreza que poseen los líderes de organizar, controlar y dirigir a un conjunto de personas para lograr el objetivo propuesto mediante diversas estrategias" (p.19). |

| | |
|------------------------|--|
| Moreno & Dueñas (2017) | <p>"La gestión empresarial es un concepto que ha experimentado una gran evolución, especialmente relacionada con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación que contribuyan en la mejora de los productos y servicios entregados, generando la satisfacción en los consumidores " (p.193).</p> |
| Guzmán (2017) | <p>La gestión empresarial, se hace mención: "A elementos, medidas, estrategias y destrezas, que pueden ser llevados a cabo, con el fin de que una actividad económica o empresarial, sea viable económicamente" (p.19).</p> |
| Marinova et al. (2021) | <p>"El proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la organización para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente, a través de la toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones concretas" (p. 108).</p> |
| Navarro (2024) | <p>"Conjunto de prácticas, procesos y estrategias que una organización utiliza para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos con el fin de alcanzar sus objetivos y metas de manera eficiente." (p.16).</p> |

En consecuencia, la definición considerada para la presente investigación es la de Marinova et al. (2021) quien manifestó que la gestión empresarial es "el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la organización para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente, a través de la toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones concretas" (p. 18).

2.2.3.1. Dimensiones.

Planificación. La planificación, según Marcó et al. (2016) es "en la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las

acciones que deben realizarse para conseguirlo” (p. 44), incluye la previsión de las decisiones relevantes antes de realizar el procedimiento. Por lo tanto, el plan es la simulación futura deseada y el nombramiento de las sesiones de procedimientos para lograr los objetivos.

Por otra parte, la planificación se medirá en escala de Likert de cinco puntos donde 1= totalmente en desacuerdo y 5 = significa totalmente de acuerdo en seis preguntas: 1) Se difunde los objetivos anuales trazados,2) Se toma en consideración a los colaboradores para cumplir los objetivos de la empresa, 3) Cuenta con un plan para alcanzar los objetivos,4) Desarrollan estrategias para la mejora continua, 5) La empresa cuenta con un plan de contingencia ante algún imprevisto, 6) Se desarrollan planes según las necesidades más primordiales.

Organización. La organización hace referencia a: “la manera de dividir el trabajo, como agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos” (Marcó et al., 2016, p. 45). De modo que la organización se refiere al procedimiento mediante el cual se configura una entidad, se establecen las responsabilidades de cada departamento y puesto, y se determina la autoridad para tomar decisiones, todo con el propósito de lograr una eficiencia en el trabajo.

La organización se medirá en escala de Likert de cinco puntos donde 1= totalmente en desacuerdo y 5 = significa totalmente de acuerdo en seis preguntas:1) Conoce el manual de organización y funciones de su puesto laboral,2) Tiene claro las responsabilidades que se le han asignado, 3) Cuenta con los accesorios y herramientas necesarias para cumplir sus funciones, 4) Su equipo de trabajo es el adecuado para cumplir con las tareas del área, 5) Reconoce que hay una comunicación asertiva entre los colaboradores, 6) Ante una situación complicada, se logra resolver con rapidez mediante la coordinación entre áreas.

Dirección. Marcó et al. (2016) señala: “La función de dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, como se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización” (p. 45), dirección en el proceso administrativo, se examinan los componentes del liderazgo necesarios para una gestión efectiva o una posición de jefatura que guíe a su equipo hacia el logro de los objetivos organizacionales.

La dirección se medirá en escala de Likert de cinco puntos donde 1= totalmente en desacuerdo y 5 = significa totalmente de acuerdo en ocho preguntas: 1) Puede expresarse con libertad ante sus jefes, 2) Existe comunicación directa entre las áreas de la organización y la gerencia, 3) El liderazgo de la gerencia promueve alcanzar las metas, 4) La gerencia promueve la atención al cliente predominando la calidad del servicio, 5) Su jefatura directa reconoce sus méritos, 6) Los objetivos de la empresa promueven su desarrollo profesional, 7) En el caso de una problemática, la jefatura orienta hacia el camino de la solución, 8) Cuenta con la capacitación adecuada para cumplir con sus funciones.

Control. Marcó et al. (2016) señaló: “El control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos” (p. 46), El objetivo del control consiste en asegurar el cumplimiento de las metas establecidas en la planificación, organización y dirección. El control se encarga de verificar si las actividades están logrando los resultados deseados de manera efectiva.

El control se medirá en escala de Likert de cinco puntos donde 1= totalmente en desacuerdo y 5 = significa totalmente de acuerdo en siete preguntas: 1) Evalúan el avance de los trabajos, 2) Se controla el tiempo de atención a los clientes, 3) La calidad de los servicios brindados son los adecuados, 4) Se realiza seguimiento a los trabajos, 5) Se revisan indicadores, informes de tareas

y cumplimiento de objetivos, 6) Existen mecanismos de acción correctiva ante los problemas, 7) Aceptan sugerencias de los clientes para la mejora continua.

2.2.4. *Capital Intelectual y Gestión Empresarial*

Según Vanhala (2019) afirmó que las organizaciones buscan fomentar la confianza como medio para crear valor en el intercambio de conocimientos, además (Ousama et al., 2019) tiene un efecto significativo en compañías cuya base económica se sustenta en el conocimiento, por consiguiente, diferentes estudios indicaron que el capital intelectual tiene un relación positiva y significativa con la gestión empresarial (Lentjušenkova et al., 2020; Pasco et al., 2021; Rojas, 2021). Sin embargo, Soplopucó (2021) mencionó que la adecuada gestión y el desarrollo actual de la empresa hay algunos elementos intangibles que no tienen la gestión suficiente en la empresa. Sin embargo, Wong (2019); mencionó que todas las empresas no aplican capital intelectual. Además, otros estudios Dzenopoljac et al. (2017) mencionó que el efecto del capital intelectual (CI) en las empresas muestra una respuesta moderada y ambigua.

La inconsistencia de estudios podría atribuirse a las diferentes investigaciones que utilizaron distintas muestras, como es el caso de los estudios (Fernández et al., 2022; Saucedo et al., 2020; Soplopucó, 2021; Wong, 2019). Del mismo modo, se puede atribuir a las mediciones poco claras (Pasco et al., 2021; Arce, 2022).

El capital intelectual influye positivamente sobre la gestión empresarial, (Loulou Baklouti & Triki, 2018; Wong, 2019), además Frutos et al. (2018) el conocimiento es un factor relevante en el desempeño de las organizaciones desempeño de la innovación en las organizaciones; por lo que existe una relación positiva entre el conocimiento y el rendimiento del capital intelectual y gestión empresarial.

2.2.5. Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)

Una empresa es una entidad económica pequeña, generalmente con menos de diez empleados y limitada en capital inicial. John Stuart Mill (1848) definió estas empresas por su tamaño reducido, bajo capital y gestión directa. Schumpeter (1934) las describe como negocios en etapas tempranas, cuyo objetivo es crecer y desarrollarse. Estas empresas suelen ser gestionadas de forma familiar, enfocándose en el mercado local y caracterizándose por su flexibilidad, aunque enfrentan retos como limitaciones financieras y tecnológicas

2.2.6. Formulación de Hipótesis

Hipótesis General:

El capital intelectual se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

Hipótesis específicas:

El capital humano se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

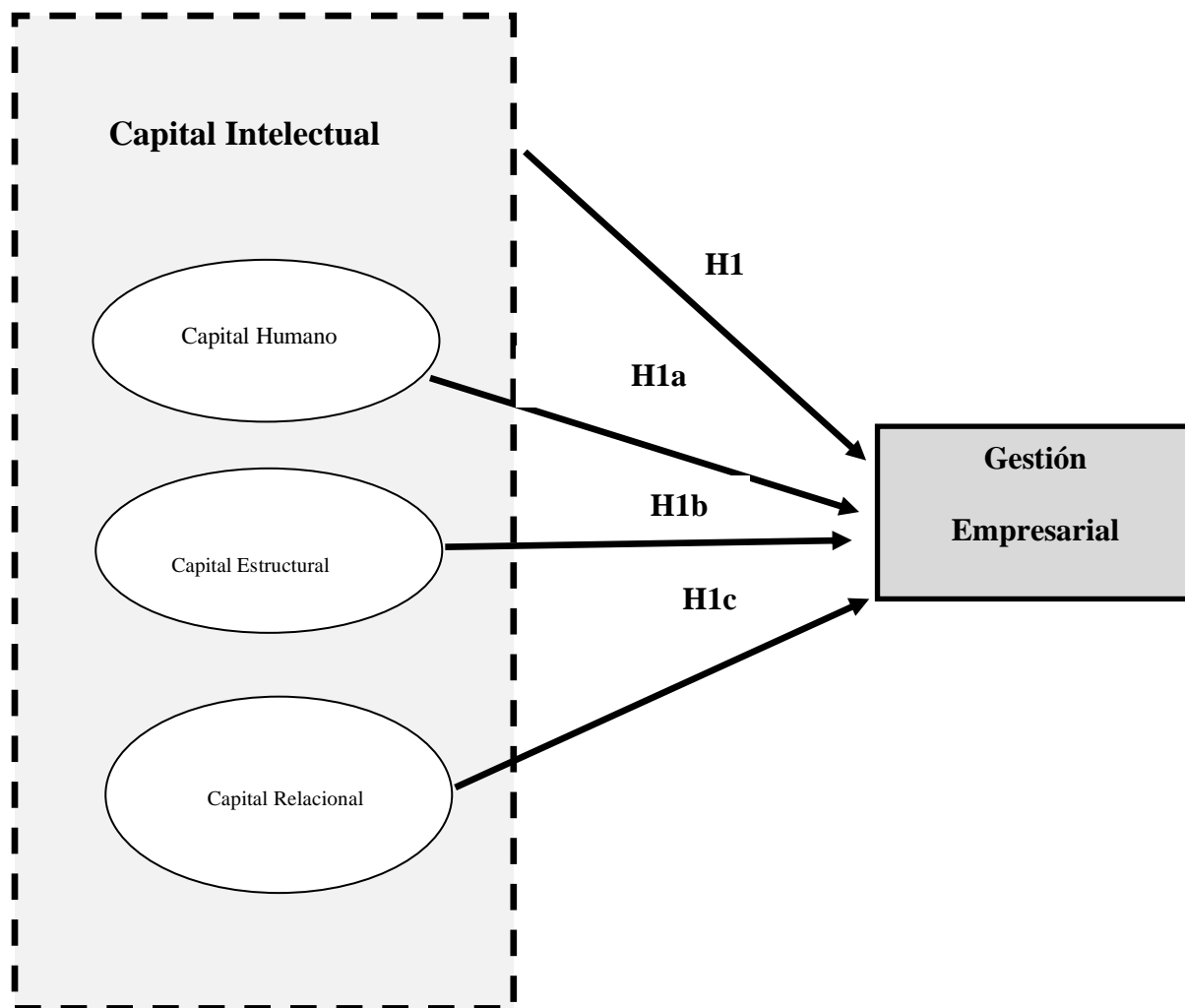
El capital estructural se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

El capital relacional se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

2.2.7. Modelo Conceptual

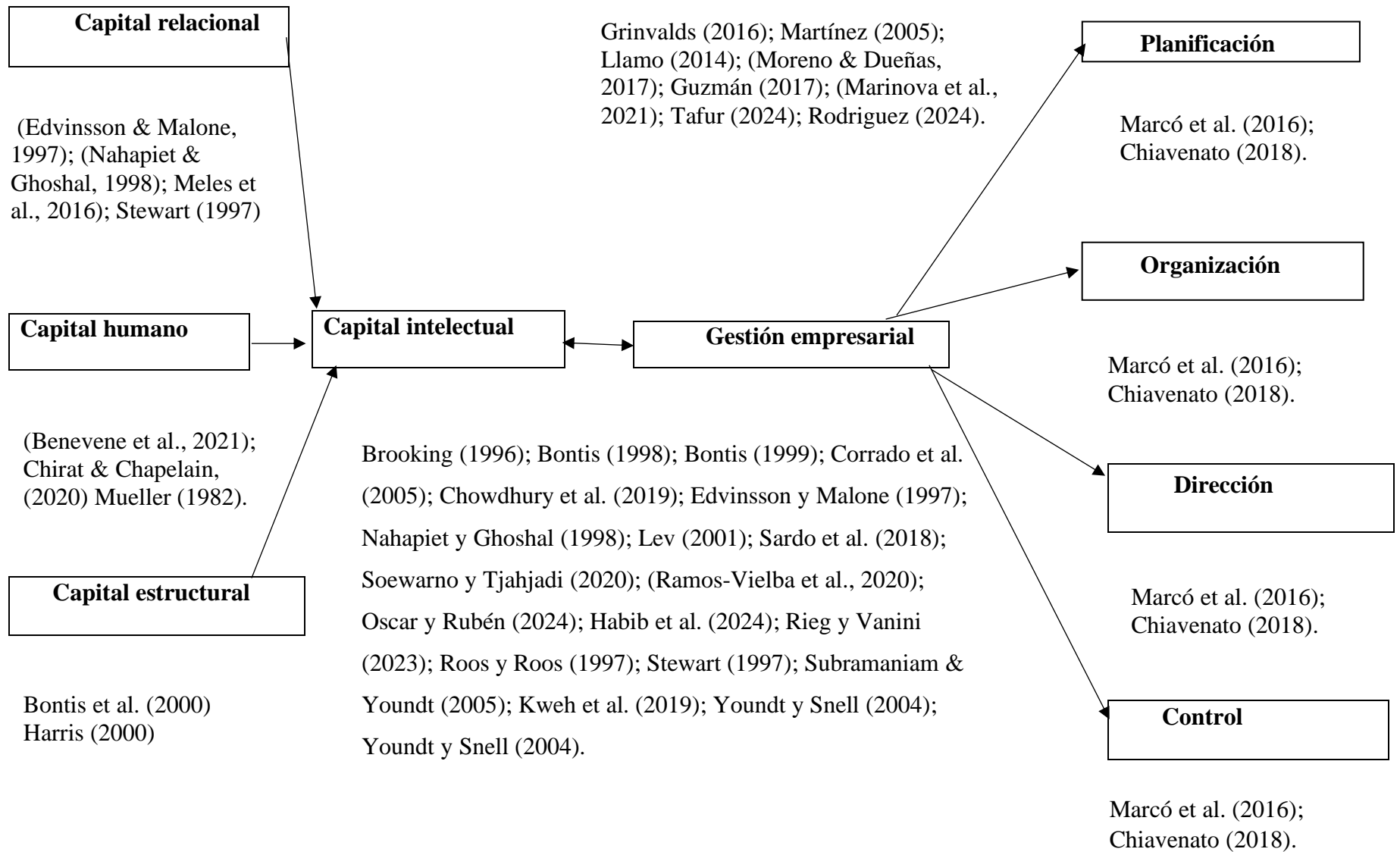
Figura 1

Modelo de capital intelectual con gestión empresarial



2.2.8. Mapa de Revisión de la Literatura

Figura 2. Mapa de literatura



2.3. Definición de Términos Básicos

A continuación, se define los términos que se utilizarán con frecuencia en la presente investigación.

Capital estructural: es “la infraestructura que incorpora, capacita y sostiene el capital humano. También es la capacidad organizacional que incluye los sistemas físicos usados para transmitir y almacenar el material intelectual” (Edvinsson y Malone, 1999, p. 41).

Capital humano: “El capital humano es la suma de conocimientos, habilidades, experiencia, inteligencia y capacitación que poseen los empleados y que invierten en la organización” (Benevene et al., 2021, p. 38).

Capital intelectual: es "Un conjunto de recursos intangibles que comprende el conocimiento, la experiencia, las habilidades y las competencias, tanto individuales como colectivas, que permiten a una organización generar valor a largo plazo" (Ramos-Vielba et al., 2020, p. 43). Para Edvinsson y Sullivan (1996) es “conocimiento que se puede convertir en valor. Esta definición es muy amplia y abarca invenciones, ideas, conocimientos generales, diseños, programas informáticos, procesos de datos y publicaciones” (p. 358).

Capital relacional: “se refiere a las relaciones de una compañía con sus clientes, y que esta relación es de importancia absolutamente central para el valor de la compañía” (Edvinsson & Malone., 1999, p. 42).

Control: Chiavenato (2018) indica que: “La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que fue planeado, organizado y dirigido se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos” (p. 113).

Dirección: Chiavenato (2018) señala: “La dirección cumple el papel de accionar y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con el papel de las personas y los liderazgos” (p. 111).

Gestión empresarial: “La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio, alcanzar sus objetivos y ser más competitivos dentro del mercado local, nacional e internacional “(Vilela et al., 2021; p.108).

Organización: Como función administrativa significa: “El acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados de su administración, y establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos” (Chiavenato, 2018, p. 110).

Planificación: Las organizaciones no trabajan con base a la improvisación. Casi todo en ellas es planeado con antelación “Es planear es definir los objetivos y escoger anticipadamente el mejor curso de acción para lograrlos, esto es, define a donde se pretende llegar, lo que debe ser hecho, cuando, como y en que secuencia. (Chiavenato, 2018, p. 106).

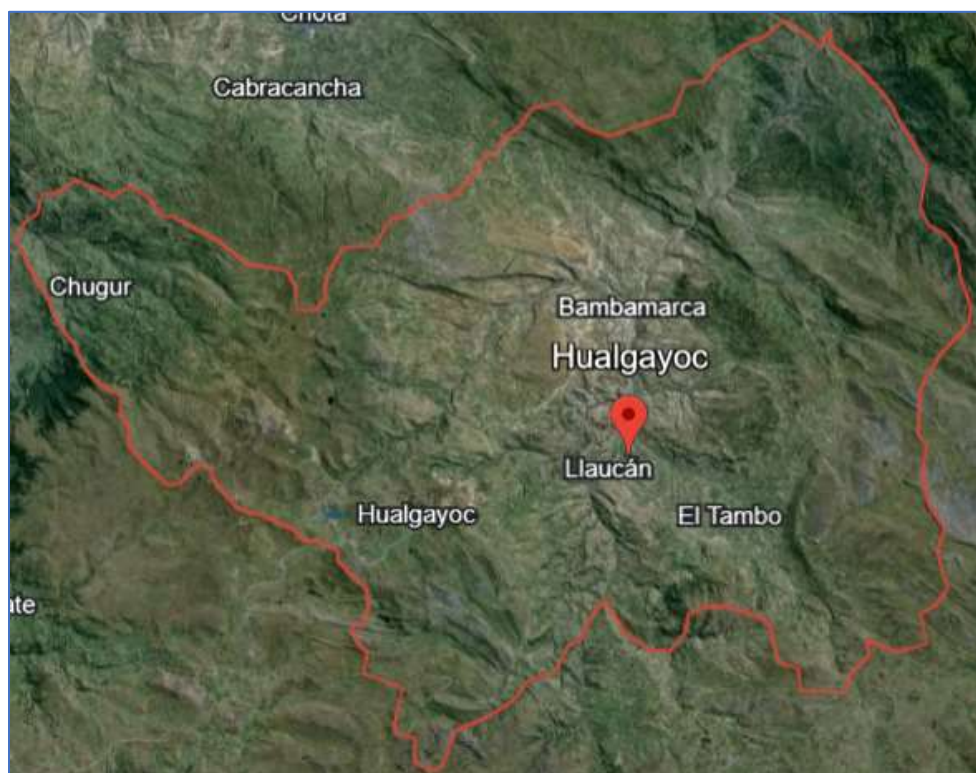
Capítulo 3: Materiales y Métodos

3.1. Ubicación Geográfica de la Investigación

En la presente investigación se llevó a cabo en las empresas de productos lácteos de la provincia de Hualgayoc- Región Cajamarca. El distrito de Hualgayoc limita por el norte con la provincia de Chota; por el este, con la provincia de Celendín; por el sur, con la provincia de Cajamarca y la provincia de San Pablo, y por el oeste, con la provincia de San Miguel y la provincia de Santa Cruz, Altitud: 2.526, Latitud: 78° 30', Longitud: 6° 41'.

Figura 3

Ubicación geográfica de la investigación



3.2. Materiales

3.2.1. Material de Campo

El material utilizado incluye recursos audiovisuales como videos de YouTube y cámara de celular; herramientas informáticas, como bases de datos académicas (Web of Science, Scopus, Dialnet, Alicia Concytec y Google Académico), una laptop, programas de análisis estadístico (SPSS versión 28 y JASP 0.18.1.0), teléfono celular, memoria USB, Microsoft Office 365 e internet; y materiales de escritorio, entre ellos, cuaderno de apuntes, engrapador, lapiceros, papel bond A4, fichas, plumones, resaltadores, fólder y sobre manila, libros, reglas, así como mobiliario compuesto por tablero, mesa, silla y corrector.

3.3. Metodología

La investigación científica es el “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación donde podemos responder al planteamiento” del problema (Hernández et al., 2014, p. 128).

Según Hernández et al. (2014) el enfoque de la investigación es cuantitativo, menciono que: Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p. 4).

Para Hernández et al. (2014) “El diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional, donde no experimental es que no se somete a pruebas experimentales únicamente se

estudia; transversal, la investigación se da en un determinado tiempo lo que se busca es determinar la relación entre las variables y correlacional donde la investigación puede limitarse a solo relacionar las variables sin analizar su relación causal” (p.126).

Se utilizará la encuesta como método de recolección de datos, y el cuestionario como el instrumento de encuesta, que permita obtener las respuestas de las empresas de lácteos; donde se busca analizar el grado de la relación entre el capital intelectual y la gestión empresarial y validar si los constructos tienen relaciones estadísticamente significativas, según el modelo propuesto.

Tabla 4

Tipificación de la investigación según los criterios más importantes

| Criterios | Tipo de investigación |
|-------------------------|---|
| Tipo de investigación | Básica |
| Enfoque | Cuantitativo |
| Alcance | Correlacional |
| Diseño de investigación | No experimental de tipo transversal |
| Método | Hipotético deductivo |
| Muestreo | No probabilístico intencional |
| Marco muestral | Empresas de la provincia de Hualgayoc |
| Fuente de datos | Empresas |
| Validez y confiabilidad | Alfa de Cronbach y validación de expertos |
| Técnicas | Encuestas |
| Instrumentos | Cuestionario |
| Softwares utilizados | SPSS FOR Windows V 28 y JASP versión 0.18.1.0 |

3.4. Unidad de Análisis, Población y Muestra

3.4.1. Unidad de Análisis

La unidad de análisis de la presente investigación está constituida por las empresas de productos lácteos de la provincia de Hualgayoc.

3.4.2. Población

La población de la investigación está representada por 500 empresas, con licencia sacado por la Municipalidad Provincial Hualgayoc identificados durante la investigación, en la provincia de Hualgayoc.

Según (Hernández et al., 2014) una población es aquella cuyos elementos pueden ser identificados por el investigador.

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza elegido: 1.96

P = Proporción de las unidades que tienen las características: 50% o 0,5

Q = Proporción de las unidades que no reúnen la característica: 50% o 0.5

N = Tamaño de la población: 500 empresas de productos lácteos de la provincia de Hualgayoc-Bambamarca.

E = Error con que se trabajará: 10% o 0.1

La fórmula que se utilizará para calcular cada muestra es la siguiente:

$$n = \frac{(Z^2 PQN)}{(E^2 (N-1) + Z^2 PQ)}$$

3.4.3. Muestra

Para Hernández et al. (2014) la investigación que se va realizar es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional empleará muestra no probabilística porque será

intencional, además en lo que se refiere al tamaño de la muestra, esta dependerá del dominio estadístico deseado, de las hipótesis a evaluar y de la complejidad del modelo, cuando el modelo es más amplio, el tamaño de la muestra será mayor (MacCallum et al., 1996).

Para Hernández et al. (2014) la investigación que se va realizar es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional empleará muestra no probabilística porque será intencional, además en lo que se refiere al tamaño de la muestra, esta dependerá del dominio estadístico deseado, de las hipótesis a evaluar y de la complejidad del modelo, cuando el modelo es más amplio, el tamaño de la muestra será mayor (MacCallum et al., 1996) Para calcular la muestra se consideró la siguiente formula y criterios estadísticos

$$n = z^2 PQN / E^2(N - 1) + z^2 PQ$$

$$n = 1.962^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 500 / 0.1^2 (500-1) + 1.962^2 \times 0.50 \times 0.50 = 480.2595 = 80$$

n: 80 empresas

3.4.4. Análisis Estadístico

El análisis se realizó mediante estadística inferencial, “para probar hipótesis y estimar parámetros” (Hernández et al. 2014, p.229). Se determinó la necesidad de emplear pruebas no paramétricas, dado que los datos no siguen una distribución normal. Esta decisión se fundamentó en la obtención de un p-valor inferior a 0,05 a partir de la prueba de normalidad. Para evaluar la relación entre las variables propuestas en las hipótesis, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman), dado que el tamaño de la muestra supera los 50 participantes.

A continuación, se muestra la distribución de normalidad para tomar decisiones de cual estadístico utilizar para las correlaciones.

Tabla 5

Cuadro comparativo de análisis Paramétricos y No paramétricos (Hernández et al., 2014)

| Distribución de normalidad | |
|---|------------------------------|
| Parámetros ($p > 0.05$) | No parámetros ($p < 0.05$) |
| T de Student para muestras independientes | U Mann Whitney. |
| T de Student p /muestras pareadas. | T de Wilcoxon. |
| Correlación de Pearson. | Correlación de Spearman. |
| ANOVA | KrusKall Wallis. |
| ANCOVA | Chi cuadrado. Mc. Nemar |

Por otro lado, se muestran las reglas de interpretación de correlación de Rho de Spearman propuestos por Hernández et al. (2022) para la contratación de hipótesis.

Tabla 6

Reglas de interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

| Rho | Grado de relación |
|-----------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| - 0.76 a - 0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

La relación puede ser directa (+) o inversa (-)

Fuente: Hernández et al. (2014). Manual de metodología de la investigación

Capítulo 4: Resultados y Discusión

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de capital intelectual y gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc ,2023.

4.1. Datos Generales

Los datos presentados a continuación ofrecen una visión de las características de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc en 2024, con un enfoque específico en las variables de edad, sexo, ubicación, antigüedad de empresas formalizadas y no formalizadas.

En la Tabla 7 muestra que el 40% de los propietarios de las empresas de productos lácteos tienen 40 años o más, lo que sugiere una prevalencia de propietarios experimentados, probablemente debido a la complejidad de la gestión en este tipo de negocios. El 22% de los propietarios se encuentra entre los 26 y 30 años, indicando una participación significativa de adultos jóvenes con cierta experiencia, mientras que el 18% está entre 36 y 40 años, lo que refleja una combinación de madurez y experiencia. El grupo de 31 a 35 años representa el 15%, destacando su rol relevante, aunque menor en comparación con los grupos de mayor edad. Por último, solo el 5% de los propietarios tiene entre 20 y 25 años, lo que refuerza la idea de que la juventud está subrepresentada, probablemente debido a la falta de experiencia o a las barreras de entrada en este sector. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Jones y Lee (2020); Fox y McSweeney (2013) quienes concuerdan con las edades de los propietarios de las empresas lácteas.

Tabla 7*Edad de propietarios de las empresas lácteas*

| Edad | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| 20-25 | 4 | 5% |
| 31-35 | 12 | 15% |
| 36-40 | 14 | 18% |
| 26-30 | 18 | 22% |
| 40 a más | 32 | 40% |
| Total | 80 | 100% |

La Tabla 8 muestra la distribución de los propietarios por sexo de las empresas analizadas, con un total de 80 propietarios. Se observa una ligera predominancia femenina, ya que 42 de los propietarios son mujeres (33,8%), frente a 38 hombres (66,2%). Aunque la diferencia es pequeña, se evidencia una mayor presencia femenina en la propiedad de empresas. A pesar de esto, los hombres mantienen una representación significativa en la propiedad, lo que sugiere una distribución relativamente equilibrada entre ambos sexos. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Smith (2018); Jones y Lee (2020) y Ortiz (2024) quienes encontraron que la participación de las mujeres es mayor a la de los hombres en este tipo de negocios. Contradictoriamente, Tragen (2024) encontró que los hombres lideran este tipo de negocios. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos.

Tabla 8*Sexo de los propietarios de las empresas*

| Sexo | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Hombre | 53 | 66.2% |
| Mujer | 27 | 33,8% |
| Total | 80 | 100% |

La Tabla 9 se muestra la distribución de los participantes según su lugar de procedencia, con Hualgayoc representando el 38% (30 personas), Bambamarca el 34% (27 personas) y Chugur el 28% (23 personas). Aunque Hualgayoc tiene la mayor proporción de participantes, la diferencia con Bambamarca es moderada, mientras que Chugur tiene una representación menor. Esta distribución equilibrada sugiere que el estudio refleja de manera adecuada la participación de las tres localidades, ofreciendo una visión clara y representativa de los datos recopilados. Estos resultados concuerdan con Aldrich y Fiore (2021); Fox y McSweeney (2013); Donnelly (2017); Van Horne (2019) quienes encontraron que la participación de los varones es mayor que de las mujeres en este tipo de negocios. Contradictoriamente, Scholten (2024)) muestra que hay mayor participación de mujeres que varones en la participación de empresas lácteas. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos.

Tabla 9*Lugar de ubicación de las empresas de lácteos*

| Lugar de procedencia | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Hualgayoc | 30 | 38% |
| Bambamarca | 27 | 34% |
| Chugur | 23 | 28% |
| Total | 80 | 100% |

La Tabla 10 se muestra la distribución de estas empresas según su antigüedad en años y su ubicación en tres localidades: Bambamarca, Hualgayoc y Chugur. Se observa que el mayor número de empresas se encuentra en el rango de 10 a 15 años (135 empresas), seguido por el rango de 1 a 5 años (138 empresas). En términos de distribución geográfica, Hualgayoc concentra la mayor cantidad de empresas en los distintos rangos de antigüedad. En total, se contabilizan 500 empresas en la provincia de Hualyagoc. Esta información es clave para comprender la evolución y permanencia de las empresas en el sector lácteo (Chiavenato, 2018).

Tabla 10*Años de creación de las empresas de lácteos*

| Años | Bambamarca | Hualyagoc | Chugur | Total |
|--------------|-------------------|------------------|---------------|--------------|
| 1-5 | 25 | 80 | 33 | 138 |
| 5-10 | 30 | 36 | 62 | 128 |
| 10-15 | 25 | 76 | 34 | 135 |
| 15 a más | 20 | 50 | 29 | 99 |
| Total | | | | 500 |

La Tabla 11 se muestra la distribución de estas empresas en los distritos de Bambamarca, Hualgayoc y Chugur, diferenciando entre aquellas que están formalizadas y las que no lo están. Se observa que la mayoría de las empresas son no formalizadas (386 en total), siendo Hualgayoc el distrito con el mayor número de estas (189). En cuanto a las empresas formalizadas, suman 114, con una mayor presencia en Hualgayoc (53). Esta información refleja la predominancia de la informalidad en la industria láctea de la región, lo que puede influir en su desarrollo y competitividad (Chiavenato, 2018).

Tabla 11

Empresas formalizadas y no formalizadas de productos lácteos

| Distrito | E. formalizadas | E. no formalizadas |
|-----------------|------------------------|---------------------------|
| Bambamarca | 35 | 65 |
| Hualgayoc | 53 | 189 |
| Chugur | 26 | 132 |
| Total | 114 | 386 |

4.2. Análisis de la variable Capital intelectual

El capital intelectual representa la suma de bienes intangibles, conocimientos, habilidades y relaciones tanto a nivel individual como organizacional dentro de una empresa. Generalmente, se divide en tres categorías: capital humano, que abarca el talento y la experiencia de los empleados; capital estructural, que incluye los procesos, sistemas y cultura organizacional; y capital relacional, que se refiere a los vínculos con clientes, proveedores y otros actores clave.

4.2.1. Capital Humano

Se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos y capacidades adquiridas por los individuos a través de la educación y la experiencia, los cuales influyen en su productividad y en

el crecimiento económico. En este sentido, la inversión en educación y formación profesional es fundamental para el desarrollo de las empresas y las sociedades, ya que permite mejorar la eficiencia y competitividad en el mercado laboral (Becker, 1964).

a) Talento

El talento es la combinación de habilidades, conocimientos, experiencias y actitudes que permiten a un individuo sobresalir en su desempeño y generar valor en la organización Sánchez, (2022).

La tabla 12 se muestra la percepción de los empleados de empresas de productos lácteos sobre si su talento y capacidades son bien aprovechados dentro de la empresa. Los resultados muestran que un 21% de los participantes está "Totalmente de acuerdo", mientras que un 59% está "De acuerdo", lo que evidencia que una proporción significativa percibe un buen aprovechamiento de sus capacidades. Sin embargo, un 3% está "Totalmente en desacuerdo" y otro 3% "En desacuerdo", reflejando que una minoría considera que sus talentos no son bien utilizados. La mayoría de los encuestados (0%) optó por "Ni de acuerdo, ni en desacuerdo", lo que sugiere una postura ambivalente o falta de claridad respecto al tema. Esto resalta la necesidad de mejorar las estrategias de gestión del talento en las empresas para garantizar un mejor aprovechamiento de las habilidades de los empleados, algo que es fundamental para su satisfacción y desempeño laboral. Según Ortiz-Guillén et al. (2023) y Pérez Meléndez et al. (2019), una adecuada gestión del talento humano tiene un impacto significativo en la percepción de los empleados y en la productividad organizacional.

Tabla 12*Talento en las empresas de productos lácteos.*

| Talento | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|---|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|----|------------|----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Considera que su talento y capacidades son bien aprovechados dentro de la empresa? | 2 | 3% | 2 | 3% | 0 | 0% | 59 | 1% | 17 | 21% | 80 |

b) Habilidades

Las habilidades son el conjunto de competencias que una persona puede desarrollar y aplicar en diferentes contextos, permitiéndole manejar situaciones complejas y resolver problemas. Goleman, (2020).

La tabla 13 presentada muestra los resultados de una encuesta sobre la percepción de los empleados respecto a la importancia de las habilidades para el desempeño de su trabajo y el éxito de la empresa. De acuerdo con los datos, el 58% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que sus habilidades son fundamentales, mientras que el 34% está de acuerdo, pero no completamente. No se registraron respuestas en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo. Este hallazgo refuerza las ideas de autores como Becker (1964), quien destaca la relevancia del capital humano en las organizaciones, y Goleman (2020), quien enfatiza cómo tanto las habilidades técnicas como las emocionales son esenciales para el rendimiento en el entorno laboral.

Tabla 13*Habilidades en las empresas de productos lácteos.*

| Habilidades | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|----|------------|---|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Considera que las habilidades que posee son fundamentales para el desempeño de su trabajo y el éxito de la empresa? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 34 | 2 | 46 | 58% | 80 |

c) Aptitudes

Las aptitudes se consideran fundamentales para el crecimiento profesional y la adaptación al entorno laboral, ya que influyen directamente en la habilidad de aprender nuevas competencias y desempeñarse con éxito en roles diversos Goleman, (2020).

En la tabla 14 sobre la actitud en el trabajo, un 35% estuvo de acuerdo y un 20% estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación de que la actitud impacta en el desempeño y el ambiente laboral, mientras que un 36% se mostró neutral. Estos datos reflejan la importancia del indicador de aptitudes, donde las actitudes positivas pueden mejorar el desempeño laboral, mientras que las negativas podrían tener efectos contrarios (Schultz, 2017; Becker, 2020).

Tabla 14*Actitudes en las empresas de productos lácteos.*

| Actitudes | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|-----|------------|---|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que su actitud en el trabajo influye en su desempeño y en el ambiente laboral de la empresa? | 0 | 0% | 0 | 0% | 29 | 36% | 35 | 2 | 16 | 20% | 80 |

d) Capital Humano de las empresas de productos lácteos.

La tabla 15 se muestra que la mayoría de los participantes (68%) está de acuerdo en que la empresa selecciona al personal basándose en su creatividad, mientras que solo el 19% está en desacuerdo. En cuanto a la eficiencia, el 76% opina que se exige eficiencia al personal, aunque el 14% contradice. Respecto al intercambio de conocimientos, el 61% está de acuerdo, pero el 21% se muestra en desacuerdo. En términos de especialización, solo el 38% considera que tanto el administrador como el personal son expertos en sus funciones, mientras que el 40% contradice. Por otro lado, el 54% está de acuerdo en que el personal puede desarrollar nuevas ideas y conocimientos, pero el 26% no está de acuerdo. Finalmente, aunque el 58% cree que se da prioridad a la calidad del producto, el 48% opina lo contrario. Estos resultados indican un enfoque positivo hacia la creatividad e innovación, pero también revelan áreas de mejora en formación y liderazgo dentro de la empresa. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos (Ahmed et al., 2020; Gross et al., 2020).

Tabla 15*El capital Humano en las empresas de productos lácteos.*

| Capital Humano | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Ni de acuerdo ni, en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|--|-----------------------|----|------------|----|---------------------------------|-----|------------|-----|--------------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| Nuestra empresa selecciona al administrador y al personal de acuerdo con su creatividad. | 3 | 4% | 0 | 0% | 8 | 10% | 54 | 68% | 15 | 19% | 80 |
| Nuestra empresa exige eficiencia a los administradores y a personal. | 0 | 0% | 0 | 0% | 5 | 6% | 61 | 76% | 14 | 18% | 80 |
| Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos entre administrador y el personal. | 0 | 0% | 0 | 0% | 10 | 13% | 49 | 61% | 21 | 26% | 80 |
| Nuestra empresa y personal son generalmente expertos en sus trabajos y funciones particulares. | 0 | 0% | 0 | 0% | 11 | 14% | 39 | 49% | 30 | 38% | 80 |
| Nuestro administrador y personal generalmente son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos. | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 10% | 51 | 64% | 21 | 26% | 80 |
| Nuestro administrador y personal generalmente pueden concentrarse en la calidad del producto brindado. | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 9% | 35 | 44% | 38 | 48% | 80 |

4.2.2. Capital Relacional

Se refiere al conjunto de recursos que una persona o empresa obtiene de sus redes de relaciones interpersonales y profesionales. Estas relaciones, basadas en la confianza, cooperación

y el intercambio de información, son esenciales para obtener ventajas competitivas, acceder a nuevos mercados, o fortalecer la resiliencia organizacional. El capital relacional es visto como un recurso intangible que permite la creación de valor a través de la colaboración y la interacción continua con diversas partes interesadas (López & García, 2020).

a) Lealtad

La lealtad de los clientes es influenciada por el marketing relacional, que se basa en la construcción de relaciones sólidas y de confianza entre la empresa y sus clientes González, (2022).

La tabla 16 muestra que la mayoría de los encuestados (56%) está totalmente de acuerdo con que la lealtad de clientes y empleados es fundamental para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa, mientras que el 35% está de acuerdo, pero no completamente. No se registraron respuestas en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo. Este resultado es coherente con la teoría de Kumar y Shah (2020), quienes argumentan que la lealtad, tanto de los empleados como de los clientes, es un elemento crucial para asegurar la estabilidad y el éxito a largo plazo de las organizaciones.

Tabla 16

Lealtad en las empresas de productos lácteos.

| Lealtad | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|---|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|----|------------|---|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| . ¿Cree que la lealtad de clientes y empleados es clave para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 35 | 2 | 45 | 56% | 80 |

b) Mercado

El mercado no solo abarca la transacción económica, sino también las relaciones y redes que influyen en las decisiones de compra, como el comportamiento del consumidor y las estrategias empresariales (Kotler et al., 2021; Ortiz-Regalado et al., 2024; Carrión-Bósquez et al., 2024).

La tabla 17 muestra que la mayoría de los encuestados (56%) está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, lo que refleja una percepción neutral sobre el impacto directo de la presencia de la empresa en el mercado. Un 23% está de acuerdo con que la participación es clave para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa, mientras que solo un 13% está totalmente de acuerdo. Este tipo de respuesta puede reflejar diferentes visiones sobre cómo la presencia en el mercado influye en el éxito organizacional, una temática que se ha abordado en estudios como el de Kotler y Keller (2020), quienes destacan la importancia de una estrategia de mercado sólida para lograr la sostenibilidad a largo plazo.

Tabla 17

Mercado en las empresas de productos lácteos.

| Mercado | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|-----|------------|---|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Considera que la presencia y participación de la empresa en el mercado es clave para su crecimiento y sostenibilidad? | 0 | 0% | 0 | 0% | 45 | 56% | 23 | 3 | 10 | 13% | 80 |

c) Imagen

La imagen corporativa es la representación que el público tiene de una organización, que influye en la confianza y la lealtad hacia ella, y es crucial para el establecimiento de relaciones sólidas y sostenibles Fombrun & Van Riel (2020).

La tabla 18 muestra los resultados donde el 36% de los participantes estuvo de acuerdo y el 44% estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación de que la imagen de la empresa influye en la confianza de los clientes, empleados y socios. Estos resultados reflejan la creciente relevancia de la gestión de la imagen corporativa en la creación de relaciones de confianza, un componente clave del capital relacional. Según Schultz et al. (2020), la imagen de una organización es un activo estratégico que impacta directamente en las percepciones externas e internas, contribuyendo a la lealtad tanto de clientes como de empleados. Además, Fombrun (2021) argumenta que una buena imagen corporativa refuerza la reputación de la empresa, lo que a su vez aumenta la confianza y facilita relaciones a largo plazo con todos los grupos de interés. Por otro lado, Homburg et al. (2022) destacan que las empresas con una imagen positiva son más propensas a generar un ambiente de trabajo colaborativo y a atraer socios estratégicos, lo que fortalece su capital intelectual y relacional.

Tabla 18

Imagen en las empresas de productos lácteos.

| Imagen | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|----|------------|---|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que la imagen de la empresa influye en la confianza de los clientes, empleados y socios? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 36 | 2 | 44 | 55% | 80 |

d) Capital Relacional de las empresas de productos lácteos.

La tabla 19 se muestra diversos aspectos del capital relacional de las empresas. En cuanto a la lealtad de los clientes, el 45% de los encuestados no está de acuerdo con que haya clientes leales, lo que refleja una preocupación sobre la fidelidad. Sin embargo, un 71% considera que la empresa está orientada al cliente, aunque un 25% no coincide. En términos de eficiencia para satisfacer las necesidades del cliente, un 56% opina positivamente, mientras que un 28% cree que la empresa no es lo suficientemente eficiente. Respecto a la comprensión de los segmentos de mercado, el 46% considera que los empleados y administradores entienden los perfiles de los clientes, pero un 39% no está de acuerdo. En cuanto a las relaciones con los proveedores, el 61% de los participantes cree que son buenas, pero la mitad percibe que no se mantienen relaciones duraderas con los proveedores más importantes. Estos resultados sugieren áreas de mejora, especialmente en fidelización y relaciones estratégicas. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos. Estos resultados indican un enfoque positivo en esta investigación lo cual suba a las demás investigaciones (Ahmed et al., 2020; Al-Jinini et al., 2019; Gómez et al., 2019) Sin embargo, otras investigaciones tienen una relación negativa (Dzenopoljac et al., 2017; Baima et al., 2021).

Tabla 19*Capital Relacional de las empresas de productos lácteos.*

| Capital Relacional | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Ni de acuerdo ni, en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|--|-----------------------|----|------------|----|---------------------------------|-----|------------|-----|--------------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| Nuestra empresa tiene clientes leales a nuestro producto. | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 4% | 41 | 51% | 36 | 45% | 80 |
| Nuestra empresa está orientada en el cliente. | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 4% | 57 | 71% | 20 | 25% | 80 |
| Nuestra empresa es eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y requisitos | 3 | 4% | 0 | 0% | 10 | 13% | 45 | 56% | 22 | 28% | 80 |
| Nuestra empresa tiene la mayoría de los administradores y empleados que generalmente entienden los segmentos de mercado objetivo de la empresa y los perfiles de clientes. | 3 | 4% | 0 | 0% | 9 | 11% | 37 | 46% | 31 | 39% | 80 |
| Nuestra empresa cuenta con personal de marketing que se reúnen continuamente para evaluar el mercado que está dirigido el producto. | 0 | 0% | 2 | 3% | 3 | 4% | 44 | 55% | 31 | 39% | 80 |
| Nuestra empresa tiene buenas relaciones con sus proveedores | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 5% | 49 | 61% | 27 | 34% | 80 |
| Nuestra empresa mantiene relaciones duraderas con un número de proveedores importantes | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 3% | 39 | 49% | 39 | 49% | 80 |

4.2.3. Capital Estructural

El capital estructural incluye el conocimiento y los sistemas que permiten a la organización aprovechar su capital humano y sus recursos externos de manera eficiente, y es un factor clave para sostener la competitividad y la innovación Teece, (2021).

a) Organización

La organización es el marco que facilita la interacción eficiente entre las diversas partes de la empresa, promoviendo la colaboración y alineando los esfuerzos hacia la innovación y la competitividad Kozlenkova et al. (2020).

La tabla 20 se muestra los resultados de una encuesta sobre la percepción de los empleados acerca de la influencia de la estructura y organización interna de la empresa en su capacidad para lograr objetivos y adaptarse al mercado. La mayoría de los encuestados (54%) se posicionó en un punto neutral, indicando que no tienen una opinión definida sobre el impacto de la organización interna en el desempeño de la empresa. Un 3 % de los participantes estuvo de acuerdo con que la estructura organizativa tiene una influencia positiva en los objetivos y la adaptación al mercado, mientras que solo el 14% estuvo completamente de acuerdo. Estos resultados refuerzan la importancia de una estructura organizacional adecuada para mejorar la competitividad y la capacidad de adaptación, como se señala en estudios como el de Kozlenkova et al. (2020).

Tabla 20*Organización en las empresas de productos lácteos.*

| Organización | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|---|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|-----|------------|----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que la estructura y organización interna de la empresa influyen en su capacidad para lograr los objetivos y adaptarse al mercado? | 0 | 0% | 0 | 0% | 43 | 54% | 26 | 3% | 11 | 14% | 80 |

b) Estructura

Se refiere a los sistemas, procesos, políticas y estructuras internas que sustentan y facilitan las operaciones de una organización. Según García Paredes et al. (2023), la estructura de capital de una empresa es fundamental para su estabilidad financiera y competitividad en el mercado. Una gestión adecuada de estos elementos permite a las organizaciones optimizar sus recursos y mejorar su desempeño operativo.

La tabla 21 presenta en la mayoría de los encuestados (60%) se mantuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la influencia de la estructura organizacional y los sistemas internos en el rendimiento de la empresa. Un 3% estuvo de acuerdo en que estos factores tienen un impacto directo, mientras que solo el 11% estuvo totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan que, aunque existe reconocimiento sobre la importancia de la estructura organizacional, aún hay opiniones divididas sobre su impacto directo en el desempeño empresarial. Este hallazgo está alineado con la investigación de Grant (2021), quien señala que una estructura organizacional bien

definida y sistemas eficientes pueden optimizar la toma de decisiones y la productividad, contribuyendo al crecimiento empresarial sostenible.

Tabla 21

Estructura en las empresas de productos lácteos

| Estructura | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|---|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|-----|------------|----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que la estructura organizacional y los sistemas internos influyen directamente en el rendimiento de la empresa? | 0 | 0% | 0 | 0% | 48 | 60% | 23 | 3% | 9 | 11% | 80 |

c) Recursos

Los recursos se refieren a los activos internos y capacidades de una organización que facilitan y respaldan sus operaciones, incluyendo sistemas de información, bases de datos, procesos, patentes y cultura organizacional García et al. (2023).

La tabla 22 se muestra un consenso claro sobre la importancia de la disponibilidad y gestión eficiente de los recursos para el éxito y la competitividad empresarial. Un 55% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 45% estuvo de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo ni neutrales. Esto evidencia que los empleados reconocen la gestión de recursos como un pilar fundamental en el desempeño organizacional. Este hallazgo coincide con los estudios de Barney (2021), quien sostiene que la administración estratégica de los recursos es un factor clave en la ventaja competitiva sostenible de las empresas

Tabla 22*Recursos en las empresas de productos lácteos*

| Recursos | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|---|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|----|------------|----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que la disponibilidad y gestión eficiente de los recursos son esenciales para el éxito y la competitividad de la empresa? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 36 | 2% | 44 | 55% | 80 |

d) Capital Estructural de las empresas de productos lácteos.

La tabla 23 se muestra diversos aspectos del capital estructural de la empresa, destacando el acceso a la información, la innovación y el intercambio de conocimientos. Un 40% de los participantes cree que la base de datos facilita el acceso a la información, mientras que un 46% no está de acuerdo, sugiriendo que el sistema podría ser ineficiente. Respecto a la innovación, solo el 21% percibe que la empresa apoya adecuadamente este aspecto, lo que indica posibles deficiencias en el uso de tecnologías. Sin embargo, un 83% considera que se promueve el intercambio de conocimientos dentro de la empresa, lo que refleja un ambiente de trabajo en el que se fomenta la colaboración y el aprendizaje mutuo. En cuanto a la competencia, el 50% opina que la empresa no realiza un seguimiento suficiente. Finalmente, aunque el 50% cree que el conocimiento se documenta adecuadamente, un 30% discrepa, lo que señala la necesidad de mejorar la sistematización de la información en la empresa. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos. Estos resultados indican un enfoque positivo en esta investigación lo cual suba a las demás

investigaciones (Gross et al., 2020; Ahmed et al., 2020). Sin embargo, otras investigaciones tienen una relación negativa Baima et al. (2021).

Tabla 23

Capital Estructural de las empresas de productos lácteos.

| Capital Estructural | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Ni de acuerdo ni, en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|--|-----------------------|-----|------------|-----|---------------------------------|-----|------------|-----|--------------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| La base de datos de nuestra empresa facilita el acceso información. | 0 | 0% | 0 | 0% | 11 | 14% | 37 | 46% | 32 | 40% | 80 |
| La tecnología y los flujogramas de nuestra empresa apoyan la innovación. | 12 | 15% | 6 | 8% | 8 | 10% | 29 | 36% | 25 | 31% | 80 |
| Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos y aprendizaje | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 9% | 66 | 83% | 7 | 9% | 80 |
| Nuestra empresa tiene una inversión relativamente alta en innovación. | 6 | 8% | 3 | 4% | 28 | 35% | 28 | 35% | 15 | 19% | 80 |
| Nuestra empresa realiza un seguimiento y hace pleno uso de nuestros activos (vacas, pailas, coladores, termómetro, mesa, galones, baldes). | 0 | 0% | 1 | 1% | 5 | 6% | 35 | 44% | 39 | 49% | 80 |
| Nuestra empresa tiene un alto índice de generación de nuevas ideas y productos en comparación con nuestros competidores. | 0 | 0% | 1 | 1% | 12 | 15% | 52 | 65% | 15 | 19% | 80 |
| Nuestra empresa proporciona una información anual suficientemente alta asignación de tecnología (para personal,) nos permite brindar un servicio de calidad. | 7 | 9% | 9 | 11% | 21 | 26% | 33 | 41% | 10 | 13% | 80 |
| Nuestra empresa documenta los conocimientos en manuales, bases de datos. | 0 | 0% | 6 | 8% | 13 | 16% | 40 | 50% | 21 | 26% | 80 |
| Nuestra empresa protege el conocimiento y la información importante para prevenir pérdidas en caso de que personas clave abandonen la organización | 3 | 4% | 2 | 3% | 15 | 19% | 43 | 54% | 17 | 21% | 80 |

4.3. Análisis de la variable gestión empresarial

Se refiere al conjunto de estrategias, procesos y prácticas que una organización implementa para coordinar sus recursos y alcanzar sus objetivos de manera eficiente Daft & Marcic (2022).

4.3.1. Planificación

Es una herramienta de gestión que apoya en la adecuada toma de decisiones y funciona como una guía estructurada con estrategias para afrontar futuros escenarios Ore Quiroz et al. (2023).

a) Objetivos

los objetivos son resultados concretos que nos fijamos como empresa para alcanzar en un plazo relativamente fijo Miñan, (2023).

La tabla 24 presenta que un 41% de los encuestados no considera que la definición clara de objetivos sea fundamental para el éxito y crecimiento de la empresa, ya que un 3% **está** totalmente en desacuerdo y un 38% está en desacuerdo. Un 1% se encuentra en una postura ("ni de acuerdo, ni en desacuerdo"), lo que representa a una sola persona. Sin embargo, un 45% de los encuestados considera que la definición clara de objetivos es crucial para el éxito de la empresa, ya que un 5% está de acuerdo y un 40% está totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan que, aunque una parte significativa de los participantes valora la claridad en los objetivos, casi la misma proporción de ellos no percibe esta definición como esencial para el éxito empresarial, lo que puede indicar diferencias en las perspectivas sobre la planificación estratégica y su implementación en diferentes entornos empresariales, los autores como Drucker (2020) y Kaplan & Norton (2021) subrayan la importancia de establecer objetivos claros en las empresas.

Tabla 24*Objetivos en las empresas de productos lácteos*

| Objetivos | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|-----|---------------------------------|----|------------|----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que la definición clara de objetivos es fundamental para el éxito y crecimiento de la empresa? | 2 | 3% | 30 | 38% | 1 | 1% | 15 | 5% | 32 | 40% | 80 |

b) Estrategias

Las estrategias buscan alcanzar un objetivo por medio de un plan de acción que se descompone en objetivos estratégicos para cada área funcional de la organización" (Orellana, 2019).

La tabla 25 presenta que la mayoría de los participantes (46%) considera que las estrategias definidas son fundamentales para alcanzar los objetivos organizacionales, mientras que un 31% se muestra en desacuerdo. Un 14% se posiciona de manera neutral, sin mostrar acuerdo ni desacuerdo, y un 9% está completamente en desacuerdo. Sin embargo, no se registraron respuestas en el grupo de "totalmente de acuerdo". Estos datos reflejan la importancia relativa que se le asigna a las estrategias dentro de las organizaciones, alineándose con las teorías de planificación estratégica que destacan el papel esencial de las estrategias para el éxito organizacional (Hitt et al., 2021).

Tabla 25 Estrategias en las empresas de productos lácteos

| Estrategias | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|-------------|--|---|---------------|----|---------------------------------|----|------------|----|-----------------------|---|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| | ¿Considera que las estrategias definidas son fundamentales para alcanzar los objetivos organizacionales? | 7 | 9% | 25 | 31% | 11 | 14% | 37 | 46% | 0 | |

e) Criterio

Los criterios son fundamentales para la toma de decisiones, ya que proporcionan las bases sobre las cuales se evalúan las opciones disponibles y se seleccionan las más adecuadas para alcanzar los objetivos empresariales Orellana, (2019).

La tabla 26 presenta que la mayoría de los participantes (79%) considera que la toma de decisiones en la empresa se basa en criterios claros y racionales, mientras que un 21% está totalmente de acuerdo con esta afirmación. No se registraron respuestas en las categorías de "totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo" ni "ni de acuerdo ni en desacuerdo". Esto sugiere un alto nivel de confianza en la claridad y racionalidad del proceso de toma de decisiones dentro de la organización, respaldando la importancia de criterios estructurados en la gestión empresarial (Hitt, Ireland & Hoskisson, 2021).

Tabla 26*Criterio en las empresas de productos lácteos*

| Criterio | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|---|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|----|------------|-----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que la toma de decisiones en la empresa se basa en criterios claros y racionales? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 63 | 79% | 17 | 21% | 80 |

4.3.2. Organización

Las organizaciones están formadas por individuos que colaboran con el fin de alcanzar objetivos comunes, estableciendo una estructura y procesos que faciliten la coordinación y la consecución de metas Torres (2024).

a) Designar tareas

Es un proceso fundamental que asegura que los empleados o equipos se enfoquen en actividades específicas que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales Robbins & Coulter (2023).

La tabla 27 presenta una gran mayoría de los participantes (58%) considera que una adecuada asignación de tareas es fundamental para el buen funcionamiento y productividad de la empresa, mientras que un 43% está de acuerdo con esta afirmación. No se registraron respuestas en las categorías de "totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo" ni "ni de acuerdo ni en desacuerdo". Estos datos refuerzan la importancia de la asignación efectiva de tareas para la eficiencia organizacional, como subraya la teoría de gestión empresarial que destaca la relación

directa entre la asignación adecuada de tareas y el rendimiento organizacional (Hitt, Ireland & Hoskisson, 2021).

Tabla 27

Designar tareas en las empresas de productos lácteos

| Designar tareas | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------------|----|------------------|----|--|----|---------------|-----|--------------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Considera que una adecuada asignación de tareas es fundamental para el buen funcionamiento y productividad de la empresa? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 34 | 43% | 46 | 58% | 80 |

b) Recursos

La adecuada gestión de los recursos implica asegurar que estén disponibles, sean accesibles y se utilicen de manera eficiente para maximizar los resultados organizacionales Daft (2021).

En la tabla 28 se muestra un 41% de los participantes considera que la estructura organizacional y la distribución de roles en la empresa facilitan el logro de los objetivos, mientras que un 39% se muestra neutral al respecto. Un 20% está totalmente de acuerdo con esta afirmación, y no se registraron respuestas en las categorías de "totalmente en desacuerdo" ni "en desacuerdo". Estos datos reflejan una percepción positiva pero también cierta incertidumbre sobre la efectividad de la estructura organizacional, lo cual resalta la importancia de una distribución clara de roles para optimizar el logro de objetivos organizacionales (Hitt, Ireland & Hoskisson, 2021).

Tabla 28 Recursos en las empresas de productos lácteos

| Recursos | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|-----|------------|-----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que la estructura organizacional y la distribución de roles en la empresa facilitan el logro de los objetivos? | 0 | 0% | 0 | 0% | 31 | 39% | 33 | 41% | 16 | 20% | 80 |

c) Coordinación

La coordinación se refiere al proceso mediante el cual las diferentes partes de la organización trabajan en conjunto para lograr los objetivos comunes Mintzberg (2022).

La tabla 29 se muestra la mayoría de los participantes (60%) está totalmente de acuerdo en que las actividades de los diferentes departamentos y equipos están bien coordinadas para alcanzar los objetivos organizacionales, mientras que un 40% está de acuerdo con esta afirmación. No se registraron respuestas en las categorías de "totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo" ni "ni de acuerdo ni en desacuerdo". Estos datos sugieren una percepción positiva de la coordinación organizacional, lo que concuerda con estudios sobre la gestión empresarial que enfatizan la importancia de la integración y comunicación efectiva entre equipos para mejorar el desempeño organizacional (Hitt, Ireland & Hoskisson, 2021).

Tabla 29*Coordinación en las empresas de productos lácteos*

| Coordinación | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|----|------------|-----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que las actividades de diferentes departamentos y equipos están bien coordinadas para alcanzar los objetivos organizacionales? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 32 | 40% | 48 | 60% | 80 |

4.3.3. Dirección

a) Comunicación

La comunicación en el contexto organizacional se define como "el proceso mediante el cual se transmiten ideas, información y significados entre individuos o grupos dentro de la empresa, facilitando la comprensión y la acción coordinada hacia objetivos comunes" (López & García, 2022).

En la tabla 30 se muestra el 40% de los participantes está de acuerdo en que la comunicación de los objetivos y estrategias desde la dirección es clara y efectiva en todos los niveles de la organización, mientras que solo el 1% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 59% mantiene una postura neutral, lo que sugiere que, aunque no hay opiniones negativas, existe incertidumbre sobre la efectividad de la comunicación organizacional. Esto resalta la necesidad de mejorar la claridad y difusión de la información estratégica, alineándose con estudios que destacan la comunicación como un factor clave para la alineación organizacional y el logro de objetivos (Hitt, Ireland & Hoskisson, 2021).

Tabla 30*Comunicación en las empresas de productos lácteos*

| Comunicación | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|-----|------------|-----|-----------------------|----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que la comunicación de los objetivos y estrategias desde la dirección es clara y efectiva para todos los niveles de la organización? | 0 | 0% | 0 | 0% | 47 | 59% | 32 | 40% | 1 | 1% | 80 |

b) Liderazgo

El liderazgo se concibe como "la capacidad de influir y guiar a los miembros de una organización hacia el logro de metas y objetivos, fomentando un ambiente de confianza y compromiso" (Martínez, 2023).

En la tabla 31 se muestra que la mayoría de los participantes percibe de manera positiva el liderazgo en la organización, ya que el 58% está de acuerdo en que los líderes motivan e inspiran a los empleados para lograr los objetivos de la empresa, mientras que un 41% está totalmente de acuerdo. Solo un 1% mantiene una postura neutral, y no se registraron respuestas en las categorías de "totalmente en desacuerdo" ni "en desacuerdo". Esto indica un liderazgo sólido dentro de la empresa, alineado con teorías que destacan la motivación y la inspiración como elementos clave para el éxito organizacional (Robbins & Coulter, 2022)

Tabla 31*Liderazgo en las empresas de productos lácteos*

| Liderazgo | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|----|------------|-----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Cree que los líderes de la organización motivan e inspiran a los empleados para lograr los objetivos de la empresa? | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% | 46 | 58% | 33 | 41% | 80 |

d) Motivación

La motivación en el ámbito laboral se define como "el conjunto de factores internos y externos que impulsan a un individuo a actuar de determinada manera, orientando su conducta hacia el cumplimiento de objetivos organizacionales" (Fernández & Ruiz, 2021).

En la tabla 32 se muestra que el 60% de los participantes mantiene una postura neutral respecto a si los líderes de la organización motivan adecuadamente a los empleados para que den lo mejor de sí mismos en su trabajo. Mientras tanto, un 21% está de acuerdo con esta afirmación y un 19% está totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas en las categorías de "totalmente en desacuerdo" ni "en desacuerdo". Estos datos sugieren que, aunque existe una percepción positiva sobre la motivación, una gran parte de los empleados no tiene una opinión clara al respecto, lo que podría indicar áreas de mejora en las estrategias de liderazgo motivacional (Robbins & Judge, 2023).

Tabla 32*Motivación en las empresas de productos lácteos*

| Motivación | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|-----|------------|-----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Siente que los líderes de la organización motivan adecuadamente a los empleados para que den lo mejor de sí mismos en su trabajo? | 0 | 0% | 0 | 0% | 48 | 60% | 17 | 21% | 15 | 19% | 80 |

e) Orientación

La orientación en la gestión empresarial se refiere a "la guía y apoyo proporcionados a los empleados para alinearlos con la visión, misión y objetivos de la organización, asegurando que sus esfuerzos contribuyan al éxito organizacional" (Sánchez, 2024).

La tabla 33 se muestra que el 43% de los participantes está de acuerdo en que los líderes de la organización proporcionan una dirección clara y coherente sobre cómo alcanzar los objetivos establecidos, mientras que solo el 1% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 56% mantiene una postura neutral, lo que sugiere que, aunque no hay opiniones negativas, existe cierta incertidumbre sobre la efectividad de la orientación proporcionada por los líderes. Esto refleja la importancia de reforzar la comunicación y alineación estratégica dentro de la organización para garantizar claridad en la dirección (Robbins & Judge, 2023).

Tabla 33*Orientación en las empresas de productos lácteos*

| Orientación | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|-----|------------|-----|-----------------------|----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿Los líderes de la organización proporcionan una dirección clara y coherente sobre cómo alcanzar los objetivos establecidos? | 0 | 0% | 0 | 0% | 45 | 56% | 34 | 43% | 1 | 1% | 80 |

4.3.4. Control**a) Estándares desempeño**

Los estándares representan el desempeño deseado y proporcionan medios para establecer lo que deberá hacerse y cuál es el resultado que se aceptará como normal o deseable García el al. (2020).

En la tabla 34 se muestra el 43% de los participantes está de acuerdo en que la organización tiene establecidos estándares claros y medibles de desempeño para evaluar el rendimiento de los empleados, mientras que solo el 1% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 56% mantiene una postura neutral, lo que indica que, aunque no hay opiniones negativas, existe incertidumbre sobre la claridad y aplicación de estos estándares. Esto sugiere la necesidad de reforzar la comunicación y el uso efectivo de criterios de evaluación en la empresa, alineándose con la importancia de los sistemas de medición del desempeño en la gestión organizacional (Aguinis, 2022).

Tabla 34*Estándares desempeño en las empresas de productos lácteos*

| Estándares desempeño | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------------|----|------------------|----|--|-----|---------------|-----|--------------------------|----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿La organización tiene establecidos estándares claros y medibles de desempeño que se utilizan para evaluar el rendimiento de los empleados? | 0 | 0% | 0 | 0% | 45 | 56% | 34 | 43% | 1 | 1% | 80 |

b) Monitoreo

El monitoreo implica la observación y verificación continua del desempeño organizacional para obtener información precisa sobre las actividades que se están controlando Aguilar (2022).

La tabla 35 se muestra que el 59% de los participantes está de acuerdo en que la organización realiza un seguimiento constante del progreso de los empleados y los proyectos para asegurar el cumplimiento de los objetivos y estrategias, mientras que el 39% está totalmente de acuerdo. Solo el 3% tiene una postura neutral, y no se registraron respuestas en las categorías de "totalmente en desacuerdo" ni "en desacuerdo". Esto indica una percepción positiva sobre el monitoreo dentro de la organización, lo que resalta la importancia del seguimiento continuo para asegurar el alineamiento y éxito de las estrategias organizacionales (Aguinis, 2022).

Tabla 35*Monitoreo en las empresas de productos lácteos*

| Monitoreo | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|--|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|-----|------------|-----|-----------------------|----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿La organización realiza un seguimiento constante del progreso de los empleados y de los proyectos para asegurar el cumplimiento de los objetivos y estrategias? | 0 | 0% | 0 | 0% | 47 | 59% | 31 | 39% | 2 | 3% | 80 |

e) Acción correctiva

La acción correctiva se refiere a las medidas tomadas para corregir desviaciones o estándares inadecuados, con el fin de asegurar que las operaciones se realicen según lo planificado García (2020).

En la tabla 36 se muestra que la mayoría de los participantes (59%) está de acuerdo en que la organización implementa acciones correctivas de manera oportuna cuando se identifican desviaciones respecto a los objetivos establecidos, mientras que un 41% está totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas en las categorías de "totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo" ni "ni de acuerdo ni en desacuerdo". Esto refleja una percepción positiva de la capacidad de la organización para reaccionar y ajustar sus acciones frente a las desviaciones, lo que es clave para mantener el rumbo hacia los objetivos establecidos (Robbins & Coulter, 2022)

Tabla 36*Acción correctiva en las empresas de productos lácteos*

| Acción correctiva | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Total |
|---|--------------------------|----|---------------|----|---------------------------------|----|------------|-----|-----------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| ¿La organización implementa acciones correctivas de manera oportuna cuando se identifican desviaciones respecto a los objetivos establecidos? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 47 | 59% | 33 | 41% | 80 |

f) Gestión Empresarial de las empresas de productos lácteos.

La tabla 37 presenta una evaluación sobre la gestión empresarial dentro de una organización. La mayoría de los encuestados, un 44%, considera que los objetivos anuales son difundidos adecuadamente, pero un 16% no está de acuerdo con este aspecto. Respecto a la consideración de los colaboradores para alcanzar los objetivos, el 64% está de acuerdo con ello, pero un 10% no lo percibe de la misma manera. En cuanto a la planificación, un 59% señala que la empresa cuenta con un plan para alcanzar los objetivos, aunque el 20% no lo considera así. También se destaca la opinión sobre la capacitación y las herramientas necesarias: un 43% de los encuestados considera que tienen la capacitación adecuada, pero un 28% no está conforme. En relación a la comunicación y la coordinación entre áreas, la mayoría percibe áreas de mejora, ya que un 53% opina que hay comunicación asertiva, pero el 44% lo duda. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos. Estos resultados indican un enfoque positivo en esta investigación lo cual

suba a las demás (Lentjušenkova et al., 2020; Martini et al., 2020; Tjahjadi et al., 2019; Habib et al., 2024; Pasco et al., 2021). Sin embargo, otras investigaciones tienen una relación negativa (Dzenopoljac et al., 2017; Baima et al., 2021).

Tabla 37

Gestión Empresarial de las empresas de productos lácteos.

| Gestión Empresarial | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Ni de acuerdo ni, en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|--|-----------------------|----|------------|-----|---------------------------------|-----|------------|-----|--------------------------|-----|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| Se difunde los objetivos anuales trazados. | 3 | 4% | 13 | 16% | 16 | 20% | 35 | 44% | 13 | 16% | 80 |
| Se toma en consideración a los colaboradores para cumplir los objetivos de la empresa. | 0 | 0% | 3 | 4% | 18 | 23% | 51 | 64% | 8 | 10% | 80 |
| Cuenta con un plan para alcanzar los objetivos. | 0 | 0% | 6 | 8% | 11 | 14% | 47 | 59% | 16 | 20% | 80 |
| Desarrollan estrategias para la mejora continua. | 0 | 0% | 7 | 9% | 16 | 20% | 39 | 49% | 18 | 23% | 80 |
| La empresa cuenta con un plan de contingencia ante algún imprevisto | 3 | 4% | 9 | 11% | 14 | 18% | 39 | 49% | 15 | 19% | 80 |
| Se desarrollan planes según las necesidades más primordiales | 0 | 0% | 3 | 4% | 11 | 14% | 43 | 54% | 23 | 29% | 80 |
| Conoce el manual de organización y funciones de su puesto laboral. | 0 | 0% | 6 | 8% | 5 | 6% | 44 | 55% | 25 | 31% | 80 |
| Tiene claro las responsabilidades que se le han asignado. | 0 | 0% | 0 | 0% | 10 | 13% | 40 | 50% | 30 | 38% | 80 |
| Cuenta con los accesorios y herramientas necesarias para cumplir sus funciones. | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 5% | 56 | 70% | 20 | 25% | 80 |
| Su equipo de trabajo es el adecuado para cumplir con las tareas del área. | 0 | 0% | 2 | 3% | 2 | 3% | 52 | 65% | 24 | 30% | 80 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|----|---|----|----|-----|----|-----|----|-----|----|
| Reconoce que hay una comunicación asertiva entre los colaboradores. | 0 | 0% | 0 | 0% | 5 | 6% | 50 | 63% | 25 | 31% | 80 |
| | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 4% | 42 | 53% | 35 | 44% | 80 |
| Ante una situación complicada, se logra resolver con rapidez mediante la coordinación entre áreas. | 0 | 0% | 0 | 0% | 19 | 24% | 44 | 55% | 17 | 21% | 80 |
| Existe comunicación directa entre las áreas de la organización y la gerencia. | 0 | 0% | 0 | 0% | 6 | 8% | 43 | 54% | 31 | 39% | 80 |
| La gerencia promueve la atención al cliente predominando la calidad del servicio. | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 3% | 54 | 68% | 24 | 30% | 80 |
| Su jefatura directa reconoce sus méritos | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 9% | 36 | 45% | 37 | 46% | 80 |
| Los objetivos de la empresa promueven su desarrollo profesional. | 2 | 3% | 0 | 0% | 11 | 14% | 42 | 53% | 25 | 31% | 80 |
| Cuenta con la capacitación adecuada para cumplir con sus funciones | 5 | 6% | 3 | 4% | 16 | 20% | 34 | 43% | 22 | 28% | 80 |
| Evalúan el avance de los trabajos. | 0 | 0% | 0 | 0% | 9 | 11% | 45 | 56% | 26 | 33% | 80 |
| Se controla el tiempo de atención a los clientes. | 5 | 6% | 3 | 4% | 16 | 20% | 34 | 43% | 22 | 28% | 80 |
| La calidad de los servicios brindados son los adecuados | 0 | 0% | 0 | 0% | 9 | 11% | 45 | 56% | 26 | 33% | 80 |
| Se realiza seguimiento a los trabajos. | 0 | 0% | 3 | 4% | 6 | 8% | 47 | 59% | 24 | 30% | 80 |
| Se revisan indicadores, informes de tareas y cumplimiento de objetivos | 0 | 0% | 0 | 0% | 6 | 8% | 51 | 64% | 23 | 29% | 80 |
| Existen mecanismos de acción correctiva ante los problemas. | 2 | 3% | 6 | 8% | 6 | 8% | 37 | 46% | 29 | 36% | 80 |

4.4. Resultados de los niveles de la variable capital intelectual

La tabla 38 se muestra la distribución del capital humano en la empresa según tres niveles: bajo, medio y alto. El 76% de los encuestados (61 personas) considera que el nivel de capital humano es alto, lo que sugiere que la mayoría de los participantes perciben una alta capacidad y habilidad dentro de la organización. Por otro lado, el 24% (19 personas) lo clasifica como medio, lo que indica que una proporción significativa de los participantes ve áreas de mejora en las competencias del personal. Es importante destacar que no se reporta ningún participante que considere el nivel de capital humano como bajo, lo que podría reflejar una percepción positiva generalizada sobre las habilidades y conocimientos del personal.

Tabla 38

Nivel del Capital Humano en las empresas de productos lácteos.

| Capital Humano | | |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 19 | 24% |
| Alto | 61 | 76% |
| TOTAL | 80 | 100% |

4.2.1. Capital Estructural

A continuación, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión capital estructural de las empresas de productos lácteos de la provincia de Hualgayoc.

La tabla 39 Se muestra la distribución del capital estructural en la empresa según tres niveles: bajo, medio y alto. El 56% de los participantes considera que el capital estructural es alto, lo que indica una valoración positiva de los recursos organizacionales disponibles. Un 44% lo clasifica como medio, lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados percibe

oportunidades de mejora. No hay participantes que califiquen el capital estructural como bajo, lo que refleja una visión general favorable del nivel de infraestructura y recursos en la empresa. Estos resultados indican un enfoque principalmente positivo, aunque con espacio para optimizar algunos aspectos. Estos resultados indican un enfoque positivo en esta investigación lo cual suba a las demás investigaciones (Gross et al., 2020; Ahmed et al., 2020). Sin embargo, otras investigaciones tienen una relación negativa (Dzenopoljac et al., 2017; Baima et al., 2021).

Tabla 39

Nivel del Capital estructural en las empresas de productos lácteos.

| Capital Estructural | | |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 35 | 44% |
| Alto | 45 | 56% |
| TOTAL | 80 | 100% |

4.2.2. Capital Relacional

A continuación, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión capital relacional de las empresas de productos lácteos de la provincia de Hualgayoc.

La tabla 40 Se muestra la distribución del capital relacional de la empresa según tres niveles: bajo, medio y alto. La mayoría de los encuestados, un 88%, considera que el capital estructural de la empresa es alto, lo que indica una percepción positiva sobre los recursos y la infraestructura organizacional disponibles. Solo el 13% lo clasifica como medio, sugiriendo que un pequeño porcentaje de los participantes considera que existen algunas áreas de mejora. No hay participantes que perciban el capital estructural como bajo, lo que indica que, en general, la empresa es vista favorablemente en términos de recursos, infraestructura y capacidades

organizativas. Estos resultados reflejan una visión muy positiva del capital estructural, lo cual es clave para el desarrollo y la competitividad de la empresa. Estos resultados indican un enfoque positivo en esta investigación lo cual suba a las demás investigaciones (Ahmed et al., 2020; Al-Jinini et al., 2019; Gómez et al., 2019) Sin embargo, otras investigaciones tienen una relación negativa (Dzenopoljac et al., 2017; Baima et al., 2021).

Tabla 40

Nivel del Capital relacional en las empresas de productos lácteos.

| Capital Relacional | | |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 10 | 13% |
| Alto | 70 | 88% |
| TOTAL | 80 | 100% |

4.2. Prueba de hipótesis del Capital Intelectual con la Gestión Empresarial

4.2.1. Prueba de Normalidad

Hernández et al. (2014) destacan que, para seleccionar adecuadamente el tipo de prueba de hipótesis a aplicar, es fundamental evaluar inicialmente el grado de normalidad en la distribución de los datos estadísticos. Como indica el autor “una distribución muestral es un conjunto de valores sobre una estadística calculada de todas las muestras posibles de determinado tamaño de una población” (Hernández et al., 2014, p. 300). Si los datos cumplan con los criterios de normalidad ($p > 0.05$), se recurre a pruebas paramétricas, mientras que si no lo hacen se opta por pruebas no paramétricas. En el marco, se llevaron a cabo pruebas no paramétricas, utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov para muestras de tamaño considerable ($n > 50$). Adicionalmente, para la

valoración de las hipótesis se recurrió al estadístico de Rho Spearman. A continuación, se detalla el procedimiento analítico adoptado.

Prueba de normalidad de la hipótesis H1a

En la Tabla 41 presenta los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con corrección de significancia de Lilliefors, aplicada a las variables Capital humano y Gestión empresarial dentro de la hipótesis general H1a. El estadístico de Kolmogorov-Smirnov para Capital humano es 0.116, mientras que para Gestión empresarial es 0.107, ambos con 80 grados de libertad. Los valores de significancia obtenidos fueron 0.010 para capital humano y 0.025 para gestión empresarial. Dado que estos valores son menores a 0.05, se concluye que ninguna de las dos variables sigue una distribución normal, lo que es relevante para el análisis de la hipótesis planteada. De acuerdo con Hernández et al. (2014) concuerda que la falta de normalidad, los análisis estadísticos posteriores deberán utilizar pruebas no paramétricas para asegurar resultados válidos se usa de Rho de Spearman.

A continuación, se detalla las pruebas de normalidad de la H1a, H1b, H1c y H1

Tabla 41

Prueba de normalidad de la hipótesis H1a

| variables | Prueba de normalidad | | |
|---------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
| | Estadístico | G1 | Sig. |
| Capital humano | 0.116 | 80 | 0.010 |
| Gestión empresarial | 0.107 | 80 | 0.025 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de normalidad de la hipótesis H1b

En la Tabla 42 presenta los resultados de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov con corrección de significancia de Lilliefors, aplicada a las variables "Capital estructural" y Gestión empresariales el contexto de la hipótesis general H1b. Para Capital estructural, el estadístico obtenido es 0.138, mientras que para Gestión empresarial es 0.107, ambos con 80 grados de libertad. Los valores de significancia son 0.001 para "Capital estructural" y 0.025 para Gestión empresarial, lo que indica que ambas variables no siguen una distribución normal, ya que estos valores son menores al umbral común de 0.05. Debido a esta falta de normalidad, para analizar la relación entre estas variables en el marco de la hipótesis H1b, será necesario emplear una prueba no paramétrica. En este caso, se utilizará la correlación de Rho de Spearman, que es adecuada para evaluar la relación entre variables cuando no se cumple el supuesto de normalidad en los datos.

Tabla 42

Prueba de normalidad de la hipótesis general H1b

| variables | Pruebas de normalidad | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | Kolmogórov-Smirnov | | |
| | Estadístico | G1 | Sig. |
| Capital estructural | 0.138 | 80 | 0.001 |
| Gestión empresarial | 0.107 | 80 | 0.025 |
| a. Corrección de significación de Lilliefors | | | |

Prueba de normalidad de la hipótesis H1c

En la Tabla 43 presenta los resultados de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov con corrección de significancia de Lilliefors, aplicada a las variables Capital relacional y Gestión empresarial en el contexto de la hipótesis general H1c. El estadístico de Kolmogórov-Smirnov

para Capital relacional es 0.122 y para Gestión empresarial es 0.117, ambos con 77 grados de libertad. Los valores de significancia son 0.007 para Capital relacional y 0.011 para Gestión empresarial, lo que indica que ambas variables no siguen una distribución normal, ya que sus valores de significancia son menores al umbral de 0.05. Debido a esta falta de normalidad, para analizar la relación entre estas variables en el marco de la hipótesis H1c, será necesario utilizar una prueba no paramétrica, en este caso, la correlación de Rho de Spearman, que es adecuada para evaluar relaciones entre variables que no presentan una distribución normal.

Tabla 43

Prueba de normalidad de la hipótesis general H1c

| Variables | Pruebas de normalidad | | |
|---------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| Capital relacional | 0.122 | 80 | 0.007 |
| Gestión empresarial | 0.117 | 80 | 0.011 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de normalidad de la hipótesis general H1

En la Tabla 44 se muestran los resultados de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov con corrección de significancia de Lilliefors, aplicada a las variables y Gestión empresarial en el contexto de la hipótesis general H1. El estadístico para Capital intelectuales 0.099 y para Gestión empresariales 0.117. Los valores de significancia son 0.058 para Capital intelectual y 0.011 para "Gestión empresarial", lo que indica que, aunque Capital intelectual presenta un valor ligeramente mayor a 0.05, sugiriendo una posible normalidad no concluyente, Gestión empresarial no sigue una distribución normal al tener un valor de significancia por debajo de 0.05. Debido a que una de las variables no cumple con los criterios de normalidad, se utilizará la correlación no paramétrica

de Rho de Spearman para evaluar la relación entre Capital intelectual y Gestión empresarial, dado que esta prueba es adecuada cuando los datos no siguen una distribución normal

Tabla 44

Prueba de normalidad de la hipótesis general H1

| Variables | Pruebas de normalidad | | |
|---------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
| | Estadístico | G1 | Sig. |
| Capital intelectual | 0.099 | 80 | 0.058 |
| Gestión empresarial | 0.117 | 80 | 0.011 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.3. Contrastación de Hipótesis de la Investigación.

Prueba de hipótesis específica H1a

H1a: El capital humano se relaciona con la Gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

En la Tabla 45 se muestra el análisis de correlación entre el capital humano y la gestión empresarial muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.442 con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto significa que a medida que se fortalece el capital humano, es decir, las habilidades y conocimientos de los empleados, mejora la Gestión empresarial en las empresas de productos lácteos.

Este resultado es consistente con investigaciones previas como las de Ahmed et al. (2020); Al-Jinini et al. (2019) y Gross et al. (2020), quienes también encontraron una correlación positiva entre el capital humano y la Gestión empresarial. Sin embargo, Baima et al. (2021); Aman-Ullah et al. (2020) encontraron que, una relación ser negativa en ciertos contextos, lo que subraya la importancia de considerar el entorno empresarial. En conclusión, los resultados de esta

investigación se suman a los hallazgos que relacionan de manera positiva y significativa al capital humano con la gestión empresarial.

Tabla 45

Prueba de hipótesis del capital humano con la gestión empresarial

| | | Capital Humano | Gestión Empresarial |
|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Capital Humano | Coeficiente de correlación | 1.000 | .442** |
| | Rho de Spearman | | |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | <i>n</i> | 80 | 80 |
| Gestión Empresarial | Coeficiente de correlación | .442** | 1.000 |
| | Rho de Spearman | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | <i>n</i> | 80 | 80 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica H1b

H1b: Probar la relación del capital estructural con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

En la Tabla 46 presenta una correlación positiva moderada entre el capital estructural y la gestión empresarial, con un coeficiente de Spearman de 0.397 y un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que a medida que se fortalece el capital estructural, como los sistemas, procesos y la infraestructura organizacional, mejora la gestión empresarial en las empresas de productos lácteos.

la mayoría de los participantes (59%) está de acuerdo en que la organización implementa acciones correctivas de manera oportuna cuando se identifican desviaciones respecto a los objetivos establecidos, mientras que un 41% está totalmente de acuerdo. No se registraron

respuestas en las categorías de "totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo" ni "ni de acuerdo ni en desacuerdo". Esto refleja una percepción positiva de la capacidad de la organización para reaccionar y ajustar sus acciones frente a las desviaciones, lo que es clave para mantener el rumbo hacia los objetivos establecidos (Robbins & Coulter, 2022) Estos hallazgos son consistentes con estudios previos de Ahmed et al. (2020) y Gross et al. (2020), quienes también encontraron una relación positiva significativa entre ambas variables, lo que refuerza la importancia de contar con una estructura sólida para una gestión eficiente. Sin embargo, Baima et al. (2021) destacó que, en algunos contextos, la relación puede ser negativa, sugiriendo que la eficiencia de esta correlación depende del adecuado aprovechamiento de la estructura organizacional. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos.

Tabla 46

Prueba de hipótesis del capital estructural con la gestión empresarial

| | | Capital Estructural | Gestión Empresarial |
|----------------------------|---|----------------------------|----------------------------|
| Capital Estructural | Coefficiente de correlación Rho de Spearman | 1.000 | .397** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | <i>n</i> | 80 | 80 |
| | Coefficiente de correlación Rho de Spearman | .397** | 1.000 |
| Gestión Empresarial | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | <i>n</i> | 80 | 80 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica H1c

H1c: El capital relacional se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

En la Tabla 47 Se muestra una correlación positiva moderada entre el capital relacional y la gestión empresarial, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.397 y un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que, a medida que aumenta el capital relacional, también mejora la gestión empresarial en las empresas de productos lácteos. Esto significa que las relaciones externas de la empresa, como las relaciones con clientes, proveedores y otras partes interesadas, contribuyen directamente a una mejor gestión empresarial.

Estos resultados concuerdan con estudios previos como los de Ahmed et al. (2020), Al-Jinini et al. (2019) y Gómez et al. (2019), quienes también encontraron una relación positiva y significativa entre el capital relacional y la gestión empresarial, sugiriendo que el fortalecimiento de los vínculos externos favorece el éxito organizacional. Sin embargo, otros estudios como el de Baima et al. (2021) señalan que, en algunos contextos, esta relación puede ser negativa, posiblemente debido a la dependencia excesiva de relaciones externas que podrían afectar la flexibilidad de la gestión. En resumen, aunque el capital relacional tiene un impacto positivo en la gestión empresarial, su efectividad puede depender del contexto específico de la empresa. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos.

Tabla 47*Prueba de hipótesis del capital relacional con la gestión empresarial*

| | | Capital Relacional | Gestión Empresarial |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Capital Relacional | Coeficiente de correlación | 1.000 | .397** |
| | Rho de Spearman | | |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | <i>n</i> | 80 | 80 |
| Gestión Empresarial | Coeficiente de correlación | .397** | 1.000 |
| | Rho de Spearman | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | <i>n</i> | 80 | 80 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Prueba de hipótesis general H1

H1: Determinar la relación del capital intelectual con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.

En la tabla 48 Se muestra una correlación positiva considerable entre el capital intelectual y la gestión empresarial, con un coeficiente de 0.528 y un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que, a medida que aumenta el capital intelectual, también mejora significativamente la gestión empresarial en las empresas de productos lácteos. Esto implica que el desarrollo de los conocimientos, habilidades y experiencia de los empleados tiene un impacto directo en la mejora de la gestión organizacional.

Estos resultados concuerdan con estudios previos, como los de Lentjušenkova et al. (2020), Martini et al. (2020) y Tjahjadi et al. (2019), que también reportaron una relación positiva entre

estas variables. Sin embargo, investigaciones como las de Wong (2019); Gupta (2024) sugieren que, en algunos contextos, la relación podría ser negativa, debido a dificultades en la implementación del capital intelectual. Por su parte, Dzenopoljac et al. (2017) señalaron que el efecto del capital intelectual puede ser variable, disminuyendo en ciertos casos la gestión empresarial, mientras que Soplopucó (2021) no encontró diferencias significativas en este vínculo. A pesar de estas variaciones, la mayoría de los estudios, como los de Martins et al. (2022) y Pasco et al. (2021), refuerzan la idea de una relación positiva entre el capital intelectual y la gestión empresarial. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos.

Tabla 48

Prueba de hipótesis del capital intelectual y gestión empresarial

| | | Capital Intelectual | Gestión Empresarial |
|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Capital Intelectual | Coefficiente de correlación | 1.000 | .528** |
| | Rho de Spearman | | |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | <i>n</i> | 80 | 80 |
| Gestión Empresarial | Coefficiente de correlación | .528** | 1.000 |
| | Rho de Spearman | | |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | <i>n</i> | 80 | 80 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

A continuación, se presentan los ítems de cada dimensión del capital intelectual y gestión empresarial.

En la Tabla 49 Se muestra una correlación positiva y significativa entre los ítems del capital humano, estructural y relacional con la gestión empresarial. Se encontró que el capital humano presenta una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.000, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.442**, lo que indica una relación directa, positiva y de magnitud media. De manera similar, el capital estructural y el capital relacional también muestran correlaciones significativas con la gestión empresarial, ambas al nivel de 0.000, con coeficientes Rho de 0.397**, lo que refleja relaciones directas, positivas y de magnitud media en ambos casos (Hernández et al., 2014). Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas, como las de Ahmed et al. (2020) y Gómez et al. (2019), que también concluyeron que el capital humano tiene una relación positiva con la gestión empresarial. Contradictoriamente, estudios como el de Dancaková & Glova (2024); Baima et al. (2021); Aman-Ullah et al. (2020); reportan relaciones negativas en ciertos contextos, lo que subraya la importancia de considerar el entorno específico de cada organización para maximizar los beneficios del capital humano en la gestión empresarial. En consecuencia, esta investigación se suma a las investigaciones que encontraron que los hombres lideran sus empresas de productos lácteos.

Tabla 49*Correlación de los ítems con la gestión empresarial*

| Ítems | Relación | B | P- Valué | correlación (+) |
|--|-----------------|----------|---------------------|----------------------------|
| Capital Humano | | | | |
| Nuestra empresa selecciona al administrador y al personal de acuerdo con su creatividad. | CH1-GE | 0.201** | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa exige eficiencia a los administradores y a personal | CH2-GE | 0.293** | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos entre administrador y el personal. | CH3-GE | 0.408** | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa y personal son generalmente expertos en sus trabajos y funciones particulares. | CH4-GE | 0.377** | 0.000 | Medio |
| Nuestro administrador y personal generalmente son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos. | CH5-GE | 0.398** | 0.000 | Medio |
| Nuestro administrador y personal generalmente pueden concentrarse en la calidad del producto brindado. | CH6-GE | 0.083 | 0.000 | Medio |
| Capital Estructural | | | | |
| La base de datos de nuestra empresa facilita el acceso información. | CE1-GE | 0.068 | 0.000 | Medio |

| | | | | |
|--|--------|---------|-------|-------|
| La tecnología y los flujogramas de nuestra empresa apoyan la innovación. | CE2-GE | 0.463** | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos y aprendizaje. | CE3-GE | 0.201 | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa tiene una inversión relativamente alta en innovación. | CE4-GE | 0.186 | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa realiza un seguimiento y hace pleno uso de nuestros activos (vacas, pailas, coladores, termómetro, mesa, galones, baldes). | CE5-GE | 0.266* | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa tiene un alto índice de generación de nuevas ideas y productos en comparación con nuestros competidores. | CE6-GE | 0.141 | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa proporciona una información anual suficientemente alta asignación de tecnología (para personal,) nos permite brindar un servicio de calidad. | CE7-GE | 0.288** | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa documenta los conocimientos en manuales, bases de datos. | CE8-GE | 0.449** | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa protege el conocimiento y la información importante para prevenir pérdidas en caso de que personas clave abandonen la organización. | CE9-GE | 0.39 | 0.000 | Medio |

| Capital Relacional | | | | |
|--|--------|---------|-------|----------------|
| Nuestra empresa tiene clientes leales a nuestro producto. | CR1-GE | -0.029 | 0.000 | Negativa Medio |
| Nuestra empresa está orientada en el cliente. | CR2-GE | 0.346** | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa es eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y requisitos. | CR3-GE | 0.073 | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa tiene la mayoría de los administradores y empleados que generalmente entienden los segmentos de mercado objetivo de la empresa y los perfiles de clientes. | CR4-GE | 0.248* | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa cuenta con personal de marketing que se reúnen continuamente para evaluar el mercado que está dirigido el producto. | CR5-GE | 0.369** | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa tiene buenas relaciones con sus proveedores. | CR6-GE | 0.106 | 0.000 | Medio |
| Nuestra empresa mantiene relaciones duraderas con un número de proveedores importantes. | CR7-GE | 0.91 | 0.000 | Medio |

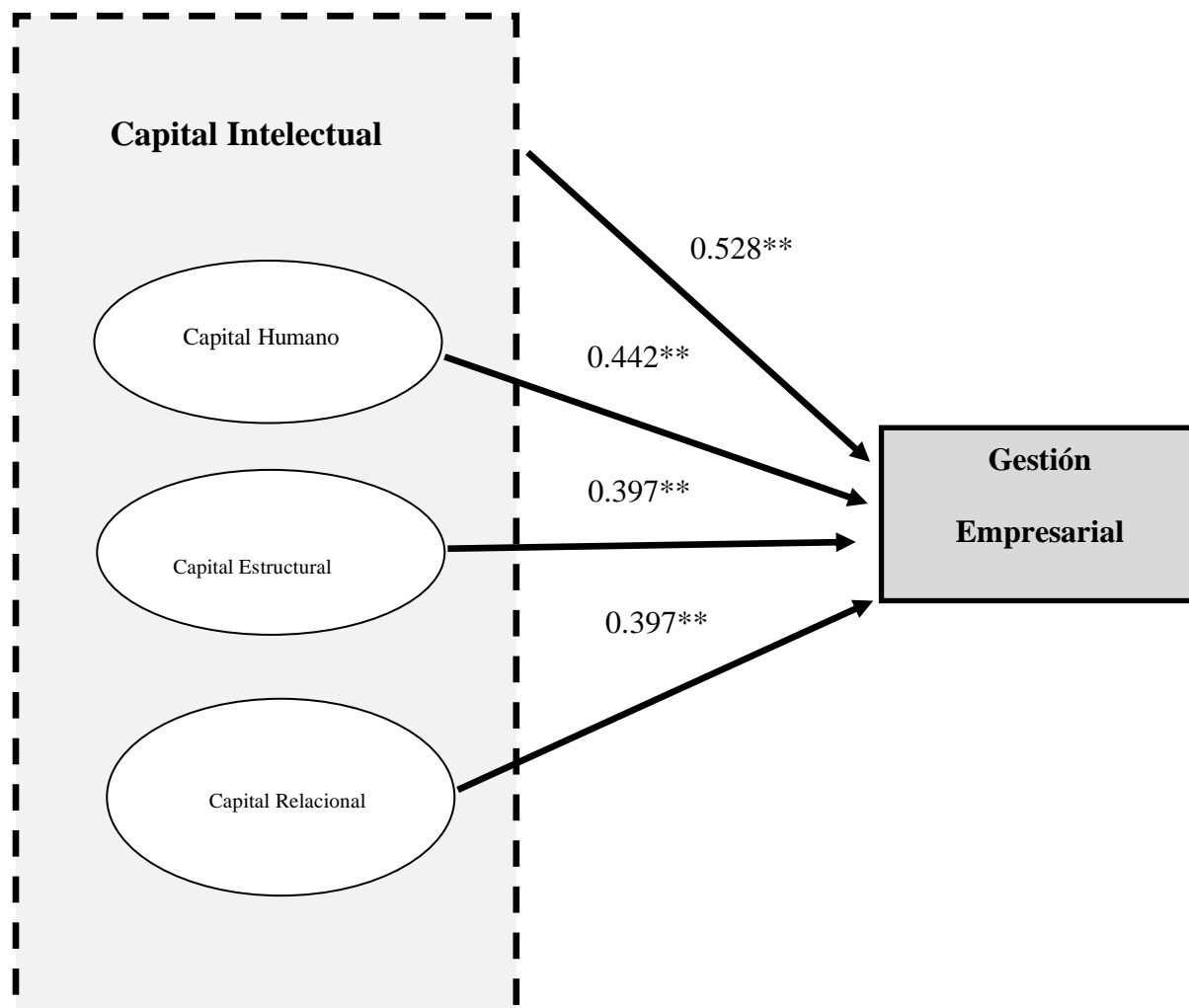
4.2.3. Resultados de la Prueba de Hipótesis en el Estudio y el Modelo Hipotetizado.

A continuación, se sintetizan las correlaciones observadas entre las variables examinadas en el estudio, tal como se detalla en la tabla 50. Dichas correlaciones se encuentran además reflejadas dentro del marco del modelo teórico propuesto. Al analizar los resultados obtenidos de las pruebas de hipótesis, tanto en su dimensión general como específica, se constata que todas las hipótesis formuladas han sido corroboradas de forma positiva y con significancia estadística. Además, una representación gráfica del modelo teórico de investigación, incorporando los valores de correlación pertinentes.

Tabla 50

Resultados de la prueba de hipótesis

| Hipótesis | Relación | B | p-Valuè | Decisión |
|------------------|-----------------|----------|----------------|-----------------|
| H1 | CI-GE | 0.528** | 0.000 | Aceptada |
| H1a | CH-GE | 0.442** | 0.000 | Aceptada |
| H1b | CE-GE | 0.397** | 0.000 | Aceptada |
| H1c | CR-GE | 0.397** | 0.000 | Aceptada |

Figura 4*Modelo teórico de la investigación*

Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Se concluye la presente investigación confirman de manera clara y estadísticamente significativa la relación entre el capital intelectual y la gestión empresarial en las empresas de productos lácteos. Los resultados indican una correlación positiva considerable entre estas variables ($Rho = 0.528$), lo que sugiere que, a mayor capital intelectual, mayor será la eficiencia y efectividad en la gestión empresarial. Este hallazgo es consistente con estudios previos que resaltan la importancia del conocimiento, habilidades y capacidades del personal en el éxito organizacional.

En cuanto al capital humano, se observó una correlación positiva y significativa ($Rho = 0.442$), lo que implica que empresas con mayores niveles de capital humano, caracterizado por empleados bien capacitados y eficientes, tienden a tener una mejor gestión empresarial. Este resultado refuerza la idea de que invertir en el desarrollo del personal es clave para mejorar la gestión dentro de las empresas.

Por otro lado, el capital estructural también mostró una correlación positiva media con la gestión empresarial ($Rho = 0.397$). Esto significa que la infraestructura organizacional, los procesos internos y la capacidad de resolución de problemas contribuyen directamente a una gestión empresarial más eficiente, reafirmando la importancia de contar con sistemas y estructuras sólidos dentro de la empresa.

Finalmente, en cuanto al capital relacional, se encontró una correlación positiva moderada ($Rho = 0.397$), lo que indica que las relaciones externas, como los vínculos con proveedores, clientes y otros socios, tienen un impacto directo en la gestión empresarial. A medida que se fortalece el capital relacional, también mejora la capacidad de gestión de las empresas.

El principal aporte de esta investigación es la identificación de una relación positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones del capital intelectual (humano, estructural y relacional) y la gestión empresarial en las empresas de productos lácteos. Este estudio llena un vacío en la literatura al analizar cómo estas dimensiones específicas del capital intelectual impactan en la gestión, aportando evidencia valiosa para el sector lácteo. Además, ofrece una base sólida para futuras investigaciones en el ámbito empresarial, enfocadas en optimizar la gestión mediante el fortalecimiento del capital intelectual en sus diferentes dimensiones.

5.2. Recomendaciones

Dado que la muestra de la presente investigación es pequeña y se limita geográficamente a una sola provincia, se recomienda realizar investigaciones futuras que amplíen el alcance de la muestra a las siguientes instituciones como la Universidad Nacional de Cajamarca, la agencia agraria, incluyendo otras regiones, distritos y una mayor diversidad de empresas lácteas. Esto permitirá obtener resultados más generalizables y brindar una visión más completa de la relación entre el capital intelectual y la gestión empresarial en diferentes contextos.

Además, debido al diseño transversal de la investigación, se sugiere la realización de estudios longitudinales en el futuro, que permitan observar cómo evolucionan las variables a lo largo del tiempo en las empresas de productos lácteos. Este enfoque proporcionaría información más profunda sobre las dinámicas entre el capital intelectual y la gestión empresarial, y cómo estas pueden cambiar en función de las mejoras implementadas.

Por último, en línea con los resultados encontrados, se recomienda continuar con investigaciones que exploren de manera más detallada los factores específicos que influyen en el desarrollo del capital intelectual en las empresas lácteas. Identificar estos factores podría ser clave

para mejorar tanto la gestión empresarial como el rendimiento de las empresas, impulsando su crecimiento en el sector lácteo.

Lista de Referencias

- Ahamad, S., Al-Jaifi, H. A. A., & Ehigiamusoe, K. U. (2023). Impact of intellectual capital on microfinance institutions' efficiency: The moderating role of external governance. *Journal of the Knowledge Economy*, 14(2), 691-717.
- Ahmed, SS, Guozhu, J., Mubarik, S., Khan, M. y Khan, E. (2020). Capital intelectual y rendimiento empresarial: el papel de las dimensiones de la capacidad de absorción. *Revista de Capital Intelectual*, 21 (1), 23-39. doi.org/10.1108/JIC-11-2018-0199
- Akmalia, A., & Muharam, H. (2024). Intellectual Capital and Companies' Sustainable Growth: Evidence from Indonesia. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 571, p. 03007). EDP Sciences.
- Aldrich, J., & Fiore, A. M. (2021). *Sustainable Dairy Farming: Practices and Global Perspectives*. Routledge.
- Al-Jinini, D. K., Dahiyat, S. E., & Bontis, N. (2019). Intellectual capital, entrepreneurial orientation, and technical innovation in small and medium-sized enterprises. *Knowledge and Process Management*, 26(2), 69-85. doi.org/10.1002/kpm.1593
- Aman-Ullah, A., Akhtar, W. y Shabir, H. (2020). Equilibrar el capital intelectual y el desempeño financiero: el impacto de la dependencia excesiva del capital humano. *Revista internacional*<https://doi.org/10.1/j.ijebbs.2020.02>
- Arce Mayorga, J. E., (2022) "El capital intelectual y su incidencia en la fidelización de los trabajadores del área comercial de la empresa Inter seguro" *tesis de maestría*, Lima, 2022. *Tesis de pregrado*. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11300>

- Aryanindita, G. P., Tarigan, T. M., & Nugroho, F. C. (2024). Knowledge Management Strategy On Intellectual Capital And Organizational Performance. *Jurnal Manajemen*, 21(1), 75-94.
- Baima, G., Forliano, C., Santoro, G. y Vrontis, D. (2021). Capital intelectual y modelo de negocios: una revisión sistemática de la literatura para explorar sus vínculos. *Revista de Capital Intelectual*, 22 (3), 653-679. <https://doi.org/10.1108/JIC-02-2020-0055>
- Bellucci, M., Marzi, G., Orlando, B. y Ciampi, F. (2021). Journal of Intellectual Capital: una revisión de temas emergentes y tendencias futuras. *Revista de Capital Intelectual*, 22 (4), 744-767. doi.org/10.1108/JIC-10-2019-0239
- Benevene, P., Buonomo, I., Kong, E., Pansini, M. y Farnese, ML (2021). Gestión del capital intelectual verde: revisión de la literatura basada en evidencia y direcciones futuras. *Sostenibilidad*, 13 (15), 8349. doi.org/10.3390/su13158349
- Bontis, N. (1998). Capital intelectual: un estudio exploratorio que desarrolla medidas y modelos. *Decisión de la Gerencia*, 36(2), 63–76. <https://doi.org/10.1108/00251749>
- Bontis, N., Richardson, S. and Chua Chong Keow, W. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85–100. [doi:10.1108/14691930010324188](https://doi.org/10.1108/14691930010324188)
- Carrión-Bósquez, N. G., Ortiz-Regalado, O., Armijo, F. G. N., Veas-González, I., Llamo-Burga, M. J., & Guerra-Regalado, W. F. (2024). Influential factors in the consumption of organic products: The case of Ecuadorian and Peruvian millennials. *Multidisciplinary Business Review*, 17(1), 49-63. <https://doi.org/10.35692/07183992.17.1.5>
- Chiavenato, I. (2018). Introducción a la teoría general de la administración (10ª ed.). *McGraw-Hill*.

- Chirat, A., & Le Chapelain, C. (2020). Economic analysis of education in post-war America: new insights from Theodore Schultz and John Kenneth Galbraith. *Journal of the History of Economic Thought*, 42(1), 61-78. doi.org/10.1017/S1053837218000779
- Crupi, A., Cesaroni, F., & Di Minin, A. (2020). Understanding the impact of intellectual capital on entrepreneurship: a literature review. *Journal of Intellectual Capital*, ahead-of-print(ahead-of-print), -. [doi:10.1108/JIC-02-2020-0054](https://doi.org/10.1108/JIC-02-2020-0054)
- Crupi, A., Cesaroni, F., & Di Minin, A. (2021). Understanding the impact of intellectual capital on entrepreneurship: a literature review. *Journal of Intellectual Capital*, 22(3), 528-559. DOI 10.1108/JIC-02-2020-0054
- Damián, L., & Jesús, R. (2023). Gestión del capital intelectual e innovación abierta en los docentes de la red educativa CODELSA, Los Olivos-Lima, 2021.
- Dancaková, L. y Glova, A. (2024). Capital intelectual y desempeño empresarial: análisis de las compensaciones y el impacto a largo plazo. *Journal of Business Economics*, 52(3), 45-67. <https://doi.org/10.1016/j.jbe.2024.01.005>
- Demartini, MC y Beretta, V. (2020). El capital intelectual y el rendimiento de las PYME: una revisión estructurada de la literatura. *Revista de gestión de pequeñas empresas*, 58 (2), 288-332. doi.org/10.1080/00472778.2019.1659680
- Donnelly, C. W. (2017). *Cheese and Microbes*. ASM Press.
- Drucker, P. F. (1993). *La gerencia: tareas, responsabilidades, prácticas* (4ª ed.). Grupo Editorial Norma.
- Dzenopoljac, V., et al. (2017). Impact of Intellectual Capital on Corporate Performance: Evidence from the Arab Region. *Journal of Intellectual Capital*, 18(4), 1469-1930. DOI: <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2017-0014>.

- Edvinsson, L., & Malone, M. (1999). El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa (No. E14 227).
- Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). Intellectual capital: The proven way to establish your company's real value by finding its hidden brainpower. Piatkus.
- Edvinsson, L., & Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital. *European Management Journal*, 14(4), 356–364. doi:10.1016/0263-2373(96)00022-9
- Fernández Alvarado, D. J., Guevara Mitma, G. D., Dávila Vera, T. L., & Cruz Tarrillo, J. J. (2022). Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas. *Comuni@ cción*, 13(1), 63-73. doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.595
- Fernández, A., & Ruiz, L. (2021). Claves de la motivación laboral en entornos cambiantes. *Gestión y Desarrollo*, 10(2), 25-40.
- Festa, G., Rossi, M., Kolte, A. y Marinelli, L. (2021). La contribución del capital intelectual a la estabilidad financiera en las empresas farmacéuticas indias. *Revista de Capital Intelectual*, 22 (2), 337-359. doi.org/10.1108/JIC-03-2020-0091
- financial figures: ¿Can we predict firm profitability? *European Management*
- Fox, P. F., & McSweeney, P. L. H. (2013). *Advanced Dairy Chemistry*. Springer.
- García-Perez, A., Ghio, A., Occhipinti, Z., & Verona, R. (2020). Gestión del conocimiento y capital intelectual en organizaciones basadas en el conocimiento: una revisión y perspectivas teóricas. *Revista de Gestión del Conocimiento*, 24 (7), 1719-1754. doi.org/10.1108/JKM-12-2019-0703
- Gómez-Bayona, L., Londoño-Montoya, E., & Mora-González, B. (2019). Modelos De Capital Intelectual a Nivel Empresarial Y Su Aporte En La Creación De Valor (Models of

- Intellectual Capital at the Business Level and Their Contribution to Value Creation). *Revista CEA, Forthcoming*.
- Gómez-Bayona, L., Londoño-Montoya, E., & Mora-González, B. (2020). Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor. *Revista Cea, 6(11), 165-184*. <https://doi.org/10.22430/24223182.1434>
- Gross-Gołacka, E., Kusterka-Jefmańska, M. y Jefmański, B. (2020). ¿Pueden los elementos del capital intelectual mejorar la sostenibilidad empresarial? La perspectiva de los gerentes de las PYME en Polonia. *Sostenibilidad, 12 (4), 1545*. doi.org/10.3390/su12041545
- Gupta, P. (2024). Assessing Intellectual Capital Efficiency of Indian Banks: A Comparative Study of Public and Private Sector Banks. *International Journal of Engineering and Management Research, 14(4), 78-87*.
- Habib, A. M., & Dalwai, T. (2024). Does the efficiency of a firm's intellectual capital and working capital management affect its performance? *Journal of the Knowledge Economy, 15(1), 3202-3238*.
- Harris, L. (2000). A theory of intellectual capital. *Advances in Developing Human Resources, 2(1), 22-37*. doi.org/10.1177/152342230000200104
- Hernández, A., López, B., & Martínez, C. (2022). Un análisis profundo de la correlación de Rho de Spearman. *Revista de Estadística Aplicada, 10(2), 55-72*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S., Pulido, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial. *McGraw-Hill*
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2021). Strategic management: Concepts and cases: *Competitiveness and globalization* (13th ed.). Cengage Learning.

- Hossain, M. U., Al Asheq, A., Hossain, M. U., & Al Asheq, A. (2020). ¿Do leadership orientation and proactive personality influence social entrepreneurial intention? In *Int. J. Management and Enterprise Development (Vol. 19, Issue 2)*.
- Hoyos-Vallejo, C. A., Carrión-Bósquez, N. G., & Ortiz-Regalado, O. (2023). The influence of skepticism on the university Millennials' organic food product purchase intention. *British Food Journal*, 125(10), 3800-3816. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2023-0093>
- Hussinki, H., Ritala, P., Vanhala, M., & Kianto, A. (2017). Intellectual capital, knowledge management practices and business performance. *Intellectual Capital Magazine*. doi.org/10.1108/JIC-11-2016-0116
- Ibarra, A. H., & Rodríguez, S. B. (2021). Importancia del Capital Intelectual en las Organizaciones: Importance Of Intellectual Capital In Organizations. *Investigación y Ciencia Aplicada a la Ingeniería*, 4(28), 01-07.
- Jena, R. K. (2020). Measuring the impact of business management Student's attitude towards entrepreneurship education on entrepreneurial intention: A case study. *Computers in Human Behavior*, 107, 106275. doi.org/10.1016/j.chb.2020.106275
- Jones, M. B., & Lee, H. (2020). Gender and entrepreneurship in developing countries. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 44(3), 550-575. [doi: 10.1016/j.emj.2013.01.008](https://doi.org/10.1016/j.emj.2013.01.008)
- Kaufmann, L. y Schneider, Y. (2004). Intangibles: una síntesis de la investigación actual. *Revista de Capital Intelectual*, 5(3), 366–388. doi.org/10.1108/14691930410550354
- Lentjušenkova, O. y Lapiņa, I. (2020). Un enfoque integrado basado en procesos para la gestión del capital intelectual. *Revista de gestión de procesos comerciales*, 26 (7), 1833-1850. doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1108/BPMJ-03-2019-0101

- López, J. H., & Quiroz, N. I. B. Innovación tecnológica en México y los rezagos históricos en el crecimiento. Una visión Schumpeteriana. *HistoriAgenda*, 4(47), 110-131.
- López, M., & García, P. (2022). Comunicación efectiva en entornos corporativos. Editorial Empresa Actual.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149. doi: 10.1037/1082-989x.1.2.130
- Mackenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Podsakoff, N. P. (2011). Construct Measurement and Validation Procedures in MIS and Behavioral Research: Integrating New and Existing Techniques. *In Source: MIS Quarterly (Vol. 35, Issue 2)*.
- Mantilla Flórez, D. F., Maldonado Mont, I., Rondón Mejía, K. A., Mantilla Jaimes, M. O., & Navarro Rodríguez, Y. (2024). Modelo de gestión financiera y contable en empresas del sector textil que produzcan y comercialicen prendas de vestir en Bucaramanga y su área metropolitana.
- Marinova, D., Keas, R., & Rubio, L. (2021). Developing sustainable competitive advantage: A resource-based view of the role of strategic management. *Journal of Business Research*, 125, 107-117. doi: 10.1016/j.jbusres.2020.10.016
- Martín-de Castro, G., Díez-Vial, I., & Delgado-Verde, M. (2019). Intellectual capital and the company: evolution and research trends. *Intellectual Capital Magazine*. doi.org/10.1108/JIC-12-2018-0221
- Martínez, R. (2023). Liderazgo transformacional en la era digital. *Revista de Gestión Empresarial*, 15(1), 45-60.

- Martini, MC y Beretta, V. (2020). El capital intelectual y el rendimiento de las PYME: una revisión estructurada de la literatura. *Revista de gestión de pequeñas empresas*, 58 (2), 288-332. doi.org/10.1080/00472778.2019.1659680
- Martins, A., Branco, M. C., Melo, P. N., & Machado, C. (2022). Sustainability in small and medium-sized enterprises: a systematic literature review and future research agenda. *Sustainability*, 14(11), 6493. doi.org/10.3390/su14116493
- Moran, J. (2012). *Managing High Grade Dairy Cows in the Tropics*. CSIRO Publishing.
- Mueller, M. W. (1982). Applying human capital theory to women's changing work patterns. *Journal of Social Issues*, 38(1), 89-95. doi: 10.1111/j.1540- 4560. 1982.tb00844.x
- Nadeem, M., Dumay, J. y Massaro, M. (2019). Si puedes medirlo, puedes administrarlo: un caso de capital intelectual. *Revista de contabilidad australiana*, 29 (2), 395-407. doi.org/10.1111/auar.12227
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review*, 23(2), 242-266. [doi:10.5465/amr.1998.533225](https://doi.org/10.5465/amr.1998.533225)
- Omofowa, M. S., & Ekanem, E. D. (2024). CONFLICT THEORIES, FAULT LINES, AND ESCALATION MANAGEMENT IN MODERN ORGANIZATION: A LITERATURE REVIEW. *Gusau Journal of Business Administration*, 3(1), 164-174.
- Ore Quiroz, H., Olórtegui López, E. J., & Ponce Yactayo, D. (2023). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4). <https://doi.org/10.37787/zzg09z21>
- Orellana, P. (2019). *Estrategia empresarial*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-empresarial.html>

- Ortiz-Regalado, O. (2021). *ESCUELA DE POSGRADO* (Doctoral dissertation, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ).
- Ortiz-Regalado, O., & Guevara, R. (2024). Intellectual Capital and Financial Performance in Small Manufacturing Companies: The Moderating Effect of Managerial Ambidexterity. *IEEE Access*.
- Ortiz-Regalado, O., Llamo-Burga, M., Carrión-Bósquez, N., Chávez-Gutiérrez, H., Guerra-Regalado, W., Veas-González, I., ... & Vidal-Silva, C. (2024). Unveiling millennials' perceptions of organic products: A grounded theory analysis in Ecuador and Peru. *Sustainability*, *16*(12), 5230. <https://doi.org/10.3390/su16125230>
- Ousama, A., et al. (2019). The Relationship Between Intellectual Capital Information and Firms' Market Value: a Study from an Emerging Economy. *Measuring Business Excellence*, *24*(1), 39-51. DOI: <https://doi/10.1108/MBE-01-2019-0002>.
- Parulian, A. A., Hermawan, A., Suryana, P., Kristiawan, H., Firmansyah, Y. W., Prasaja, B. J., ... & Maria, R. A. (2024). Impact of intellectual capital and leverage on profitability and their implications for firm value in Indonesian healthcare providers. *J. Corp. Gov. Insur. Risk Manag*, *11*(2), 85-97
- Pasco Palacios, C. R., & Valderrama Gonzaga, F. R. (2021) Capital intelectual en la gestión empresarial. *Tesis de pregrado*. <http://hdl.handle.net/10757/658106>
- Pasco Palacios, C. R., & Valderrama Gonzaga, F. R. Capital intelectual en la gestión empresarial.
- Ramos-Vielba, I., López-Sáez, P., & Martínez-Fuentes, C. (2020). Intangible resources and firm performance: A dynamic capabilities approach. *Journal of Business Research*, *108*, 42-54. doi: [10.1016/j.jbusres.2019.10.017](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.10.017)

- Ramos-Vielba, I., López-Sáez, P., & Martínez-Fuentes, C. (2020). Intangible resources and firm performance: A dynamic capabilities approach. *Journal of Business Research*, 108, 42-54. doi: 10.1016/j.jbusres.2019.10.017
- Rancadore, M. A. (2024). Karl Marx e “il regno della libertà”. *Materialismo Storico Rivista di filosofia, storia e scienze umane*, 16(1), 184-198.
- Rieg, R., & Vanini, U. (2023). Value relevance of voluntary intellectual capital disclosure: a meta-analysis. *Review of Managerial Science*, 17(7), 2587-2631
- Risqi, M. H., Ningsih, W. F., & Ilmi, M. (2024, September). the influence of green accounting implementation, intellectual capital, and csr on firm value with business strategy as a moderating variable in energy sector companies listed on the idx. in *proceeding international conference on economics, business and information technology (icebit) (vol. 5, pp. 192-201)*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). *Administración* (15a ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
- Rodriguez Benavides, C. A. (2024). Capital intelectual y producción científica en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2023.
- Rojas Zegarra, B. M. (2021). Capital intelectual y la medición de su valor monetario en la pequeña empresa del sector comercio de la ciudad de Cajamarca. Perú. Año 2018. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4672>
- Sánchez, J. (2024). Estrategias de orientación y desarrollo del talento humano. *Boletín de Recursos Humanos*, 8(3), 12-27.
- Saucedo Ramirez, M., & Baltazar Parhuana, K. (2020). Acercamiento teórico al capital intelectual, *tesis pregrado*. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3827>

- Smith, J. A. (2018). The rise of women entrepreneurs: A global perspective. *Journal of Small Business Management*, 56(2), 300-325.
- Soewarno, N. y Tjahjadi, B. (2020). Medidas que importan: una investigación empírica del capital intelectual y el desempeño financiero de las empresas bancarias en Indonesia. *Revista de Capital Intelectual*, 21 (6), 1085-1106. doi.org/10.1108/JIC-09-2019-0225
- Soplopuco Wong, N. D. R. (2022). Capital intelectual de la empresa agroindustrial PRONATUR SAC, 2021, *tesis de pregrado*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/5793>
- Stewart, T. (1997). *Capital intelectual: La nueva riqueza de las organizaciones*. Nueva York: Nicholas Brealey Publishi.
- Stewart, T. (1997). *Intellectual Capital: The new Wealth of Organization*, Currency Doubleday. New York.
- Stewart, TA (2010). *Capital Intelectual: La nueva riqueza de la organización*. Divisa.
- Sveiby, K. E. (1997). *The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge-Based Assets*. Berrett-Koehler Publishers.
- Sveiby, KE (1997). *La nueva riqueza organizativa: gestión y medición de activos basados en el conocimiento*. Berrett-Koehler Publishers.
- Sydler, R., Haefliger, S., & Pruksa, R. (2014). *Measuring intellectual capital with*
- Ticona Lujan, L. G. (2022). *Gestión empresarial y calidad de servicio de una empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador-2022*.
- Tjahjadi, B. y Soewarno, N. (2019). El efecto mediador del capital intelectual, los sistemas de información contable de gestión, el desempeño de los procesos internos y el desempeño del cliente. *Revista internacional de gestión de la productividad y el rendimiento*, 68 (7), 1250-1271. doi.org/10.1108/IJPPM-02-2018-0049

- Trauger, A. (2024). Dairy Farming, Women's Equality and the 'Seaweed Ceiling'. Discusión sobre barreras de género en la agricultura láctea, en colaboración con Bruce Scholten.
- Van Horne, P. L. M. (2019). *Economic Aspects of Dairy Farming*. Wageningen Academic Publishers.
- Vanhala, M. (2019). Trust as an Organizational Knowledge Sharing Enabler – Validation of the Impersonal Trust Scale. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, DOI: <https://doi/10.1108/VJKMS-12-2018-0119>
- Vilela, L. M. G., Malca, S. J. C. C., Morales, M. V. S., & Cobeñas, G. F. (2021). Gestión empresarial de Asociaciones de banano orgánico del Valle del Chira, Sullana-Perú. *revista de ciencias sociales*, 27(3), 404-416.
- Wong Ramos, M. O. (2019). El capital intelectual como estrategia para mejorar la competitividad de la empresa Areco SAC Chiclayo-2018, *tesis de pregrado* <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7262>
- Xu, J., & Liu, F. (2020). The impact of intellectual capital on firm performance: A modified and extended VAIC model. *Journal of Competitiveness*, 12(1), 161. doi.org/10.7441/joc.2020.01.10
- Zhang, Z., Wang, X. y Chun, D. (2022). El efecto del intercambio de conocimientos en la innovación ambidiestra: el capital intelectual triádico como mediador. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8 (1), 25.

Anexos

Anexo 1. Instrumento de Recolección de Datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA EN AGRONEGOCIOS

RELACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS
EMPRESAS DE PRODUCTOS LÁCTEOS EN LA PROVINCIA DE HUALGAYOC, 2023.

CUESTIONARIO

1. Datos Demográficos

Por favor señale su edad en años cumplidos dentro de los rangos que se muestra a continuación:

| | |
|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Entre 20 y 25 años |
| <input type="checkbox"/> | Entre 26 y 30 años |
| <input type="checkbox"/> | Entre 31 y 35 años |
| <input type="checkbox"/> | Entre 36 y 40 años |
| <input type="checkbox"/> | Más de 40 años |

Usted es:

| | |
|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Hombre |
| <input type="checkbox"/> | Mujer |
| <input type="checkbox"/> | Preferiría no contestar |

Lugar de procedencia

| | |
|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Hualgayoc |
| <input type="checkbox"/> | Bambamarca |
| <input type="checkbox"/> | Chugur |

Años de creación de su planta.

| Años | Bambamarca | Hualyagoc | chugur |
|-------------|-------------------|------------------|---------------|
| 1-5 | | | |
| 5-10 | | | |
| 10-15 | | | |
| 15 a más | | | |

Empresas según su formalización.

| Distrito | E. Formalizadas | E. no formalizadas |
|-----------------|------------------------|---------------------------|
| Bambamarca | | |
| Hualyagoc | | |
| Chugur | | |

Capital humano

Subdimensión: Talento

2. ¿Considera que su talento y capacidades son bien aprovechados dentro de la empresa?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Habilidades

3. ¿Considera que las habilidades que posee son fundamentales para el desempeño de su trabajo y el éxito de la empresa?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Actitudes

4. ¿Cree que su actitud en el trabajo influye en su desempeño y en el ambiente laboral de la empresa?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Capital relacional

Subdimensión: lealtad

5. ¿Cree que la lealtad de clientes y empleados es clave para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: mercado

6. ¿Considera que la presencia y participación de la empresa en el mercado es clave para su crecimiento y sostenibilidad?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Imagen

7. ¿Cree que la imagen de la empresa influye en la confianza de los clientes, empleados y socios?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

capital estructural

Subdimensión: Organización

8. ¿Cree que la estructura y organización interna de la empresa influyen en su capacidad para lograr los objetivos y adaptarse al mercado?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Estructura

9. ¿Cree que la estructura organizacional y los sistemas internos influyen directamente en el rendimiento de la empresa?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Recursos

10. ¿Cree que la disponibilidad y gestión eficiente de los recursos son esenciales para el éxito y la competitividad de la empresa?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Planificación**Subdimensión: Objetivos**

11. ¿Cree que la definición clara de objetivos es fundamental para el éxito y crecimiento de la empresa?"

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Estrategias

12. ¿Considera que las estrategias definidas son fundamentales para alcanzar los objetivos organizacionales?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Criterio

13. ¿Cree que la toma de decisiones en la empresa se basa en criterios claros y racionales?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Organización

Subdimensión: Designar tareas

14. ¿Considera que una adecuada asignación de tareas es fundamental para el buen funcionamiento y productividad de la empresa?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Recursos

15. ¿Cree que la estructura organizacional y la distribución de roles en la empresa facilitan el logro de los objetivos?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Coordinación

16. ¿Cree que las actividades de diferentes departamentos y equipos están bien coordinadas para alcanzar los objetivos organizacionales?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Dirección

Subdimensión: Comunicación

17. ¿Cree que la comunicación de los objetivos y estrategias desde la dirección es clara y efectiva para todos los niveles de la organización?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Liderazgo

18. ¿Cree que los líderes de la organización motivan e inspiran a los empleados para lograr los objetivos de la empresa?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Motivación

19. ¿Siente que los líderes de la organización motivan adecuadamente a los empleados para que den lo mejor de sí mismos en su trabajo?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Orientación

20. ¿Los líderes de la organización proporcionan una dirección clara y coherente sobre cómo alcanzar los objetivos establecidos?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Control

Subdimensión: Estándares desempeño

21. ¿La organización tiene establecidos estándares claros y medibles de desempeño que se utilizan para evaluar el rendimiento de los empleados?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Monitoreo

22. ¿La organización realiza un seguimiento constante del progreso de los empleados y de los proyectos para asegurar el cumplimiento de los objetivos y estrategias?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

Subdimensión: Acción correctiva

23. ¿La organización implementa acciones correctivas de manera oportuna cuando se identifican desviaciones respecto a los objetivos establecidos?

- 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo

24. Preguntas

A continuación, le presentamos algunas afirmaciones de la relación del capital intelectual con la gestión empresarial. Estas afirmaciones pueden corresponder o no a su realidad particular. Por favor indique en qué grado usted está de acuerdo o en desacuerdo marcando con una “x” las siguientes afirmaciones.

Al responder use la siguiente escala, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---------------------------------|----------------------|--|-------------------|------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Capital intelectual

| N.º | Preguntas | Totalmente en desacuerdo | 2 | 3 | 4 | Totalmente de acuerdo |
|----------------------------|--|--------------------------------|---|---|---|--------------------------|
| Capital Humano | | | | | | |
| CH1 | Nuestra empresa selecciona al administrador y al personal de acuerdo con su creatividad. | | | | | |
| CH2 | Nuestra empresa exige eficiencia a los administradores y a personal | | | | | |
| CH3 | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos entre administrador y el personal. | | | | | |
| CH4 | Nuestra empresa y personal son generalmente expertos en sus trabajos y funciones particulares. | | | | | |
| CH5 | Nuestro administrador y personal generalmente son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos. | | | | | |
| CH6 | Nuestro administrador y personal generalmente pueden concentrarse en la calidad del producto brindado. | | | | | |
| Capital Estructural | | | | | | |
| CE1 | La base de datos de nuestra empresa facilita el acceso información. | | | | | |
| CE2 | La tecnología y los flujogramas de nuestra empresa apoyan la innovación. | | | | | |
| CE3 | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos y aprendizaje. | | | | | |
| CE4 | Nuestra empresa tiene una inversión relativamente alta en innovación. | | | | | |

| | | | | | | |
|------------|--|--|--|--|--|--|
| CE5 | Nuestra empresa realiza un seguimiento y hace pleno uso de nuestros activos (vacas, pailas, coladores, termómetro, mesa, galones, baldes). | | | | | |
| CE6 | Nuestra empresa tiene un alto índice de generación de nuevas ideas y productos en comparación con nuestros competidores. | | | | | |
| CE7 | Nuestra empresa proporciona una información anual suficientemente alta asignación de tecnología (para personal,) nos permite brindar un servicio de calidad. | | | | | |
| CE8 | Nuestra empresa documenta los conocimientos en manuales, bases de datos. | | | | | |
| CE9 | Nuestra empresa protege el conocimiento y la información importante para prevenir pérdidas en caso de que personas clave abandonen la organización. | | | | | |
| | Capital Relacional | | | | | |
| CR1 | Nuestra empresa tiene clientes leales a nuestro producto. | | | | | |
| CR2 | Nuestra empresa está orientada en el cliente. | | | | | |
| CR3 | Nuestra empresa es eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y requisitos. | | | | | |
| CR4 | Nuestra empresa tiene la mayoría de los administradores y empleados que generalmente entienden los segmentos de mercado objetivo de la empresa y los perfiles de clientes. | | | | | |
| CR5 | Nuestra empresa cuenta con personal de marketing que se reúnen continuamente para evaluar el mercado que está dirigido el producto. | | | | | |
| CR6 | Nuestra empresa tiene buenas relaciones con sus proveedores. | | | | | |
| CR7 | Nuestra empresa mantiene relaciones duraderas con un número de proveedores importantes. | | | | | |

Gestión Empresarial

Por favor indique en qué grado usted está de acuerdo o en desacuerdo marcando con una “x” las siguientes afirmaciones. Utilice la siguiente escala para responder.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni, en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Preguntas | Totalmente en desacuerdo | 2 | 3 | 4 | Totalmente de acuerdo |
|-----------|--|--------------------------|---|---|---|-----------------------|
| | Planificación | | | | | |
| P1 | Se difunde los objetivos anuales trazados. | | | | | |
| P2 | Se toma en consideración a los colaboradores para cumplir los objetivos de la empresa. | | | | | |
| P3 | Cuenta con un plan para alcanzar los objetivos. | | | | | |
| P4 | Desarrollan estrategias para la mejora continua. | | | | | |
| P5 | La empresa cuenta con un plan de contingencia ante algún imprevisto | | | | | |
| P6 | Se desarrollan planes según las necesidades más primordiales | | | | | |
| | Organización | | | | | |
| O1 | Conoce el manual de organización y funciones de su puesto laboral. | | | | | |
| O2 | Tiene claro las responsabilidades que se le han asignado. | | | | | |
| O3 | Cuenta con los accesorios y herramientas necesarias para cumplir sus funciones. | | | | | |


| | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| O4 | Su equipo de trabajo es el adecuado para cumplir con las tareas del área. | | | | | |
| O5 | Reconoce que hay una comunicación asertiva entre los colaboradores. | | | | | |
| O6 | Ante una situación complicada, se logra resolver con rapidez mediante la coordinación entre áreas. | | | | | |
| | Dirección | | | | | |
| D1 | Existe comunicación directa entre las áreas de la organización y la gerencia. | | | | | |
| D2 | La gerencia promueve la atención al cliente predominando la calidad del servicio. | | | | | |
| D3 | Su jefatura directa reconoce sus méritos | | | | | |
| D4 | Los objetivos de la empresa promueven su desarrollo profesional. | | | | | |
| D5 | Cuenta con la capacitación adecuada para cumplir con sus funciones | | | | | |
| | Control | | | | | |
| C1 | Evalúan el avance de los trabajos. | | | | | |
| C2 | Se controla el tiempo de atención a los clientes. | | | | | |
| C3 | La calidad de los servicios brindados son los adecuados | | | | | |
| C4 | Se realiza seguimiento a los trabajos. | | | | | |
| C5 | Se revisan indicadores, informes de tareas y cumplimiento de objetivos | | | | | |
| C6 | Existen mecanismos de acción correctiva ante los problemas. | | | | | |

¡Muchísimas gracias por su tiempo y la información proporcionad!

Anexo 2. Validación de Instrumento y Prueba de Fiabilidad

| Doble Traducción Simultánea de los ítems (dos traductores) | | | | | |
|---|--|--|-------------------------------|---------------------|--|
| English | | | Constructos en español | | |
| Construct | Dimensión | Ítem Measurement | Construir | Dimensiones | Preguntas |
| Human capital | Talent | Our organization selects managers and staff according to their brightness and creativity. | Capital Humano | Talento | Nuestra empresa selecciona al administrador y al personal de acuerdo con su creatividad. |
| | | Our organization gets the most out of the managers and staff. | | | Nuestra empresa exige eficiencia a los administradores y a personal |
| | | Our organization requires knowledge sharing among managers and staff. | | | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos entre administrador y el personal. |
| | Skills | Our managers and staff are generally experts in their particular jobs and functions. | | Habilidades | Nuestra empresa y personal son generalmente expertos en sus trabajos y funciones particulares |
| | | Our managers and staff are generally able to develop new ideas and knowledge. | | | Nuestros gerentes y personal generalmente son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos. |
| | Attitudes | Our managers and staff are generally able to focus on the quality of service provided. | | Actitudes | Nuestro administrador y personal generalmente pueden concentrarse en la calidad del producto brindado. |
| Structural capital | organization resources | Our organization's data systems make it easy to access relevant information | Capital Estructural | Organización | La base de datos de nuestra empresa facilita el acceso información |
| | | Our organization's systems and procedures support innovation | | | La tecnología y los flujogramas de nuestra empresa apoyan la innovación. |
| | Our organization requires knowledge sharing and encourages learning. | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos y aprendizaje. | | | |
| | Our organization has relatively high investment in innovation. | Nuestra empresa tiene una inversión relativamente alta en innovación. | | | |
| | | Our organization keeps track and makes full use of our intellectual assets, such as patents and copyrights. | | Recursos | Nuestra empresa realiza un seguimiento y hace pleno uso de nuestros activos (vacas, pailas, coladores, termómetro, mesa, galones, baldes). |
| | | Our organization has a high rate of generation of new ideas and products compared to our competitors. | | | Nuestra empresa tiene un alto índice de generación de nuevas ideas y productos en comparación con nuestros competidores. |
| | | Our organization provides a sufficiently high annual information technology allocation (for personnel, hardware, software, etc.) to allow us to provide quality service. | | | Nuestra empresa proporciona una información anual suficientemente alta asignación de tecnología (para personal,) nos permite brindar un servicio de calidad. |

| | | | | | | |
|---------------------------|----------------|--|---------------------------|-------------------|---|--|
| | | Our organization documents knowledge in manuals, databases, etc. | | | Nuestra empresa documenta los conocimientos en manuales, bases de datos. | |
| | | Our organization protects vital knowledge and information to prevent loss in the event of key people leaving the organization. | | Estructura | Nuestra empresa protege el conocimiento y la información importante para prevenir pérdidas en caso de que personas clave abandonen la organización. | |
| Relational Capital | Loyalty | Our organization has customers loyal to our organization/product. | Capital Relacional | lealtad | Nuestra empresa tiene clientes leales a nuestro producto. | |
| | Market | Our organization is market-oriented/customer-focused. | | Mercado | | Nuestra empresa está orientada en el cliente. |
| | | Our organization is efficient in satisfying customer's needs and requirements | | | | Nuestra empresa es eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y requisitos. |
| | | Our organization has most managers and employees who generally understand the organization's targeted market segments and customer profiles. | | | | Nuestra empresa tiene la mayoría de los administradores y empleados que generalmente entienden los segmentos de mercado objetivo de la empresa y los perfiles de clientes. |
| | | Our organization has marketing managers and staff who continually meet with customers to find out what they want from the organization. | | | | Nuestra empresa cuenta con personal de marketing que se reúnen continuamente para evaluar el mercado que está dirigido el producto. |
| | Image | Our organization has good relationships with its suppliers. | | Imagen | | Nuestra empresa tiene buenas relaciones con sus proveedores. |
| | | Our organization devotes considerable time to vetting and approving suppliers. | | | | Nuestra empresa mantiene relaciones duraderas con un número de proveedores importantes. |

| | |
|---|---|
| <p>GUEVARA MARRUFO, Jorge Hernán</p> <p>DNI: 43945343</p> <p>English Teacher</p> |  |
|---|---|

| N° | Preguntas de Investigación | La Pregunta esta Clara en un 100% | La pregunta no está tan clara (se entiende a medias) | La pregunta está clara en un 50% (ni clara ni confusa) | La pregunta es confusa (respondería con muchas dudas) | La pregunta no se entiende en un 100% (no sabría que responder) |
|--|--|-----------------------------------|--|--|---|---|
| <i>Por favor indique en qué grado usted está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones Preguntas 1.</i> | | | | | | |
| Dimensión a medir: Capital Humano | | | | | | |
| 1 | Nuestra empresa selecciona al administrador y al personal de acuerdo con su creatividad. | | | | | |
| 2 | Nuestra empresa exige eficiencia a los administradores y a personal | | | | | |
| 3 | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos entre administrador y el personal. | | | | | |
| 4 | Nuestra empresa y personal son generalmente expertos en sus trabajos y funciones particulares. | | | | | |
| 5 | Nuestro administrador y personal generalmente son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos. | | | | | |
| 6 | Nuestro administrador y personal generalmente pueden concentrarse en la calidad del producto brindado. | | | | | |
| Dimensión a medir: Capital Estructural | | | | | | |
| 7 | la base de datos de nuestra empresa facilita el acceso información. | | | | | |
| 8 | la tecnología y los flujogramas de nuestra empresa apoyan la innovación. | | | | | |
| 9 | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos y por su aprendizaje. | | | | | |
| 10 | Nuestra empresa tiene una inversión relativamente alta en innovación. | | | | | |

| Escriba A en caso de estar de acuerdo con la pregunta y D en caso de estar en desacuerdo. | En caso de tener alguna sugerencia o modificación de la pregunta de investigación, escríbala en esta columna. |
|---|--|
| | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 11 | Nuestra empresa realiza un seguimiento y hace pleno uso de nuestros activos (vacas, pailas, coladores, termómetro, mesa, galones, baldes). | | | | | | | A | |
| 12 | Nuestra empresa tiene un alto índice de generación de nuevas ideas y productos en comparación con nuestros competidores. | | | | | | | A | |
| 13 | Nuestra empresa proporciona una información anual suficientemente alta asignación de tecnología (para personal) nos permite brindar un servicio de calidad. | | | | | | | A | |
| 14 | Nuestra empresa documenta los conocimientos en manuales, bases de datos. | | | | | | | A | |
| 15 | Nuestra empresa protege el conocimiento y la información importante para prevenir pérdidas en caso de que personas clave abandonen la organización. | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Capital Relacional | | | | | | | | | |
| 16 | Nuestra empresa tiene clientes leales a nuestro producto. | | | | | | | A | |
| 17 | Nuestra empresa está orientada en el cliente. | | | | | | | A | |
| 18 | Nuestra empresa es eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y requisitos. | | | | | | | | |
| 19 | Nuestra empresa tiene la mayoría de los administradores y empleados que generalmente entienden los segmentos de mercado objetivo de la empresa y los perfiles de clientes. | | | | | | | A | |
| 20 | Nuestra empresa cuenta con responsables y personal de marketing que se reúnen continuamente para evaluar el mercado que está dirigido el producto. | | | | | | | A | |
| 21 | Nuestra empresa tiene buenas relaciones con sus proveedores. | | | | | | | A | |
| 22 | Nuestra empresa mantiene relaciones duraderas con un número de proveedores importantes. | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Planificación | | | | | | | | | |
| A | | | | | | | | | |


| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 23 | Se difunde los objetivos anuales trazados. | | | | | | A | |
| 24 | Se toma en consideración a los colaboradores para cumplir los objetivos de la empresa. | | | | | | A | |
| 25 | Cuenta con un plan de trabajo para alcanzar los objetivos. | | | | | | A | |
| 26 | Desarrollan estrategias para la mejora continua. | | | | | | A | |
| 27 | La empresa cuenta con un plan de contingencia ante algún imprevisto | | | | | | A | |
| 28 | Se desarrollan planes según las necesidades más primordiales de la empresa | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Organización | | | | | | | | |
| 29 | Conoce el manual de organización y funciones de su puesto laboral. | | | | | | A | |
| 30 | Tiene claro las responsabilidades que se le han asignado. | | | | | | A | |
| 31 | Cuenta con los accesorios y herramientas necesarias para cumplir sus funciones. | | | | | | A | |
| 32 | Su equipo de trabajo es el adecuado para cumplir con las tareas del área en la empresa. | | | | | | A | |
| 33 | Reconoce que hay una comunicación asertiva entre los colaboradores. | | | | | | A | |
| 34 | Ante una situación complicada, se logra resolver con rapidez mediante la coordinación entre áreas. | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Dirección | | | | | | | | |
| 35 | Existe comunicación directa entre las áreas de la organización y la gerencia. | | | | | | A | |
| 36 | La gerencia promueve la atención al cliente predominando la calidad del servicio. | | | | | | A | |
| 37 | Su jefatura directa reconoce sus méritos | | | | | | A | |
| 38 | Los objetivos de la empresa promueven su desarrollo profesional. | | | | | | A | |
| 39 | Cuenta con la capacitación adecuada para cumplir con sus funciones. | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Control | | | | | | | | |
| A | | | | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 40 | Evalúan el avance de los trabajos. | | | | | |
| 41 | Se controla el tiempo de atención a los clientes. | | | | | |
| 42 | La calidad de los servicios brindados son los adecuados. | | | | | |
| 43 | Se realiza seguimiento a las labores de los trabajadores. | | | | | |
| 44 | Se revisan indicadores, informes de tareas y cumplimiento de objetivos. | | | | | |
| 45 | Existen mecanismos de acción correctiva ante los problemas. | | | | | |
| Observaciones adicionales: | | | | | | |

| | |
|---|--|
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| A | |
| | |

| | |
|--|----|
| Opinión de aplicabilidad: | |
| <i>Aplicable</i> | si |
| <i>Aplicable después de hacer correcciones</i> | |
| <i>No aplicable</i> | |

Firma, Apellidos y Nombres del validador: Lizana Guevara Nikolays



Nicolays Lizana Guevara
DNI/CI:71874276

| N° | Preguntas de Investigación | La Pregunta esta Clara en un 100% | La pregunta no está tan clara (se entiende a medias) | La pregunta está clara en un 50% (ni clara ni confusa) | La pregunta es confusa (respondería con muchas dudas) | La pregunta no se entiende en un 100% (no sabría que responder) | Escriba A en caso de estar de acuerdo con la pregunta y D en caso de estar en desacuerdo. | En caso de tener alguna sugerencia o modificación de la pregunta de investigación, escríbala en esta columna. |
|--|--|-----------------------------------|--|--|---|---|---|--|
| <i>Por favor indique en qué grado usted está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones Preguntas 1.</i> | | | | | | | | |
| Dimensión a medir: Capital Humano | | | | | | | | |
| 1 | Nuestra empresa selecciona al administrador y al personal de acuerdo con su creatividad. | | | | | | A | |
| 2 | Nuestra empresa exige eficiencia a los administradores y a personal | | | | | | A | |
| 3 | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos entre administrador y el personal. | | | | | | A | |
| 4 | Nuestra empresa y personal son generalmente expertos en sus trabajos y funciones particulares. | | | | | | A | |
| 5 | Nuestro administrador y personal generalmente son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos. | | | | | | A | |
| 6 | Nuestro administrador y personal generalmente pueden concentrarse en la calidad del producto brindado. | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Capital Estructural | | | | | | | | |
| 7 | la base de datos de nuestra empresa facilita el acceso información. | | | | | | A | |
| 8 | la tecnología y los flujogramas de nuestra empresa apoyan la innovación. | | | | | | A | |
| 9 | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos y por su aprendizaje. | | | | | | A | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|
| 10 | Nuestra empresa tiene una inversión relativamente alta en innovación. | | | | | | A | | |
| 11 | Nuestra empresa realiza un seguimiento y hace pleno uso de nuestros activos (vacas, pailas, coladores, termómetro, mesa, galones, baldes). | | | | | | A | | |
| 12 | Nuestra empresa tiene un alto índice de generación de nuevas ideas y productos en comparación con nuestros competidores. | | | | | | A | | |
| 13 | Nuestra empresa proporciona una información anual suficientemente alta asignación de tecnología (para personal) nos permite brindar un servicio de calidad. | | | | | | A | | |
| 14 | Nuestra empresa documenta los conocimientos en manuales, bases de datos. | | | | | | A | | |
| 15 | Nuestra empresa protege el conocimiento y la información importante para prevenir pérdidas en caso de que personas clave abandonen la organización. | | | | | | A | | |
| Dimensión a medir: Capital Relacional | | | | | | | | A | |
| 16 | Nuestra empresa tiene clientes leales a nuestro producto. | | | | | | A | | |
| 17 | Nuestra empresa está orientada en el cliente. | | | | | | A | | |
| 18 | Nuestra empresa es eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y requisitos. | | | | | | | | |
| 19 | Nuestra empresa tiene la mayoría de los administradores y empleados que generalmente entienden los segmentos de mercado objetivo de la empresa y los perfiles de clientes. | | | | | | A | | |
| 20 | Nuestra empresa cuenta con responsables y personal de marketing que se reúnen continuamente para evaluar el mercado que está dirigido el producto. | | | | | | A | | |
| 21 | Nuestra empresa tiene buenas relaciones con sus proveedores. | | | | | | A | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 22 | Nuestra empresa mantiene relaciones duraderas con un número de proveedores importantes. | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Planificación | | | | | | | | | |
| 23 | Se difunde los objetivos anuales trazados. | | | | | | | A | |
| 24 | Se toma en consideración a los colaboradores para cumplir los objetivos de la empresa. | | | | | | | A | |
| 25 | Cuenta con un plan de trabajo para alcanzar los objetivos. | | | | | | | A | |
| 26 | Desarrollan estrategias para la mejora continua. | | | | | | | A | |
| 27 | La empresa cuenta con un plan de contingencia ante algún imprevisto | | | | | | | A | |
| 28 | Se desarrollan planes según las necesidades más primordiales de la empresa | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Organización | | | | | | | | | |
| 29 | Conoce el manual de organización y funciones de su puesto laboral. | | | | | | | A | |
| 30 | Tiene claro las responsabilidades que se le han asignado. | | | | | | | A | |
| 31 | Cuenta con los accesorios y herramientas necesarias para cumplir sus funciones. | | | | | | | A | |
| 32 | Su equipo de trabajo es el adecuado para cumplir con las tareas del área en la empresa. | | | | | | | A | |
| 33 | Reconoce que hay una comunicación asertiva entre los colaboradores. | | | | | | | A | |
| 34 | Ante una situación complicada, se logra resolver con rapidez mediante la coordinación entre áreas. | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Dirección | | | | | | | | | |
| 35 | Existe comunicación directa entre las áreas de la organización y la gerencia. | | | | | | | A | |
| 36 | La gerencia promueve la atención al cliente predominando la calidad del servicio. | | | | | | | | |
| 37 | Su jefatura directa reconoce sus méritos | | | | | | | A | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|----------|--|
| 38 | Los objetivos de la empresa promueven su desarrollo profesional. | | | | | | | A | |
| 39 | Cuenta con la capacitación adecuada para cumplir con sus funciones. | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Control | | | | | | | | A | |
| 40 | Evalúan el avance de los trabajos. | | | | | | | A | |
| 41 | Se controla el tiempo de atención a los clientes. | | | | | | | A | |
| 42 | La calidad de los servicios brindados son los adecuados. | | | | | | | A | |
| 43 | Se realiza seguimiento a las labores de los trabajadores. | | | | | | | A | |
| 44 | Se revisan indicadores, informes de tareas y cumplimiento de objetivos. | | | | | | | A | |
| 45 | Existen mecanismos de acción correctiva ante los problemas. | | | | | | | A | |
| 46 | Observaciones adicionales: | | | | | | | | |

| | |
|--|----|
| Opinión de aplicabilidad: | |
| <i>Aplicable</i> | si |
| <i>Aplicable después de hacer correcciones</i> | |
| <i>No aplicable</i> | |

Firma, Apellidos y Nombres del validador: Llatas Díaz Darwin Willy



MBA. Willy Darwin Llatas Díaz

DNI/CI: 47099921

| N° | Preguntas de Investigación | La Pregunta esta Clara en un 100% | La pregunta no está tan clara (se entiende a medias) | La pregunta está clara en un 50% (ni clara ni confusa) | La pregunta es confusa (respondería con muchas dudas) | La pregunta no se entiende en un 100% (no sabría que responder) | Escriba A en caso de estar de acuerdo con la pregunta y D en caso de estar en desacuerdo. | En caso de tener alguna sugerencia o modificación de la pregunta de investigación, escríbala en esta columna. |
|--|--|-----------------------------------|--|--|---|---|---|---|
| <i>Por favor indique en qué grado usted está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones Preguntas 1.</i> | | | | | | | | |
| Dimensión a medir: Capital Humano | | | | | | | | |
| 1 | Nuestra empresa selecciona al administrador y al personal de acuerdo con su creatividad. | | | | | | A | |
| 2 | Nuestra empresa exige eficiencia a los administradores y a personal | | | | | | A | |
| 3 | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos entre administrador y el personal. | | | | | | A | |
| 4 | Nuestra empresa y personal son generalmente expertos en sus trabajos y funciones particulares. | | | | | | A | |
| 5 | Nuestro administrador y personal generalmente son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos. | | | | | | A | |
| 6 | Nuestro administrador y personal generalmente pueden concentrarse en la calidad del producto brindado. | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Capital Estructural | | | | | | | | |
| 7 | la base de datos de nuestra empresa facilita el acceso información. | | | | | | A | |
| 8 | la tecnología y los flujogramas de nuestra empresa apoyan la innovación. | | | | | | A | |
| 9 | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos y por su aprendizaje. | | | | | | A | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 10 | Nuestra empresa tiene una inversión relativamente alta en innovación. | | | | | | | A | |
| 11 | Nuestra empresa realiza un seguimiento y hace pleno uso de nuestros activos (vacas, pailas, coladores, termómetro, mesa, galones, baldes). | | | | | | | A | |
| 12 | Nuestra empresa tiene un alto índice de generación de nuevas ideas y productos en comparación con nuestros competidores. | | | | | | | A | |
| 13 | Nuestra empresa proporciona una información anual suficientemente alta asignación de tecnología (para personal) nos permite brindar un servicio de calidad. | | | | | | | A | |
| 14 | Nuestra empresa documenta los conocimientos en manuales, bases de datos. | | | | | | | A | |
| 15 | Nuestra empresa protege el conocimiento y la información importante para prevenir pérdidas en caso de que personas clave abandonen la organización. | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Capital Relacional | | | | | | | | | |
| 16 | Nuestra empresa tiene clientes leales a nuestro producto. | | | | | | | A | |
| 17 | Nuestra empresa está orientada en el cliente. | | | | | | | A | |
| 18 | Nuestra empresa es eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y requisitos. | | | | | | | | |
| 19 | Nuestra empresa tiene la mayoría de los administradores y empleados que generalmente entienden los segmentos de mercado objetivo de la empresa y los perfiles de clientes. | | | | | | | A | |
| 20 | Nuestra empresa cuenta con responsables y personal de marketing que se reúnen continuamente para evaluar el mercado que está dirigido el producto. | | | | | | | A | |
| 21 | Nuestra empresa tiene buenas relaciones con sus proveedores. | | | | | | | A | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 22 | Nuestra empresa mantiene relaciones duraderas con un número de proveedores importantes. | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Planificación | | | | | | | | | |
| 23 | Se difunde los objetivos anuales trazados. | | | | | | | A | |
| 24 | Se toma en consideración a los colaboradores para cumplir los objetivos de la empresa. | | | | | | | A | |
| 25 | Cuenta con un plan de trabajo para alcanzar los objetivos. | | | | | | | A | |
| 26 | Desarrollan estrategias para la mejora continua. | | | | | | | A | |
| 27 | La empresa cuenta con un plan de contingencia ante algún imprevisto | | | | | | | A | |
| 28 | Se desarrollan planes según las necesidades más primordiales de la empresa | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Organización | | | | | | | | | |
| 29 | Conoce el manual de organización y funciones de su puesto laboral. | | | | | | | A | |
| 30 | Tiene claro las responsabilidades que se le han asignado. | | | | | | | A | |
| 31 | Cuenta con los accesorios y herramientas necesarias para cumplir sus funciones. | | | | | | | A | |
| 32 | Su equipo de trabajo es el adecuado para cumplir con las tareas del área en la empresa. | | | | | | | A | |
| 33 | Reconoce que hay una comunicación asertiva entre los colaboradores. | | | | | | | A | |
| 34 | Ante una situación complicada, se logra resolver con rapidez mediante la coordinación entre áreas. | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Dirección | | | | | | | | | |
| 35 | Existe comunicación directa entre las áreas de la organización y la gerencia. | | | | | | | A | |
| 36 | La gerencia promueve la atención al cliente predominando la calidad del servicio. | | | | | | | | |
| 37 | Su jefatura directa reconoce sus méritos | | | | | | | A | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|----------|--|
| 38 | Los objetivos de la empresa promueven su desarrollo profesional. | | | | | | | A | |
| 39 | Cuenta con la capacitación adecuada para cumplir con sus funciones. | | | | | | | A | |
| Dimensión a medir: Control | | | | | | | | A | |
| 40 | Evalúan el avance de los trabajos. | | | | | | | A | |
| 41 | Se controla el tiempo de atención a los clientes. | | | | | | | A | |
| 42 | La calidad de los servicios brindados son los adecuados. | | | | | | | A | |
| 43 | Se realiza seguimiento a las labores de los trabajadores. | | | | | | | A | |
| 44 | Se revisan indicadores, informes de tareas y cumplimiento de objetivos. | | | | | | | A | |
| 45 | Existen mecanismos de acción correctiva ante los problemas. | | | | | | | A | |
| 46 | Observaciones adicionales: | | | | | | | | |

| | |
|--|----|
| Opinión de aplicabilidad: | |
| <i>Aplicable</i> | si |
| <i>Aplicable después de hacer correcciones</i> | |
| <i>No aplicable</i> | |

Firma, Apellidos y Nombres del validador: Ing. Mg. Wilfredo Ruiz García



Ing. Mg. Wilfredo Ruiz García
DNI/CI: 26698028

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de Variables

| variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems/Escalas | Técnicas /Instrumentos/Escala Likert |
|---|---|---|---|---|--|--|
| variable Independiente: Capital Intelectual | "Es un conjunto de recursos intangibles que posee la empresa y se compone de capital humano, capital estructural, capital relacional que permiten a una organización generar valor a largo plazo" (Ramos-Vielba et al., 2020, p. 43). | El capital intelectual es entendido como un intangible valioso para la empresa y que crea valor en la organización, y sus componentes principales son el capital humano, capital estructural, capital relacional, lo cual el capital humano es la suma de talento, habilidades, actitudes que posee los empleados, el capital | Capital Humano: "El capital humano es la suma de talento, habilidades, actitudes, inteligencia y capacitación que poseen los empleados y que invierten en la organización" (Benevene et al., 2021, p.38). | Talento | Nuestra empresa selecciona al administrador y al personal de acuerdo con su creatividad. | Encuesta/cuestionario/ escalas de Likert de cinco puntos |
| | | | | | Nuestra empresa exige eficiencia a los administradores y a personal | |
| | | | | | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos entre administrador y el personal. | |
| | | | | Habilidades | Nuestra empresa y personal son generalmente expertos en sus trabajos y funciones particulares. | |
| | | | | | Nuestro administrador y personal generalmente son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos. | |
| | | | | Actitudes | Nuestro administrador y personal generalmente pueden concentrarse en la calidad del producto brindado. | |
| | | | Capital Relacional: "Es las relaciones de una compañía con sus clientes en el mercado como su lealtad, reputación, imagen y que es de importancia absolutamente central para el valor de la compañía" | Lealtad | Nuestra empresa tiene clientes leales a nuestro producto. | |
| | | | | | Nuestra empresa está orientada en el cliente. | |
| | | | | | Nuestra empresa es eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y requisitos. | |
| | | | | | Nuestra empresa tiene la mayoría de los administradores y empleados que generalmente entienden los segmentos de mercado objetivo de la empresa y los perfiles de clientes. | |
| | | | Mercado | Nuestra empresa cuenta con personal de marketing que se reúnen continuamente para evaluar el mercado que está dirigido el producto. | | |
| | | | | Nuestra empresa tiene buenas relaciones con sus proveedores. | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|--|
| | | relacional se caracteriza por la lealtad, la reputación y la imagen de mercado, y el capital estructural son los recursos y estructura de la organización. | (Edvinsson y Malone., 1999, p. 42). | Imagen | Nuestra empresa mantiene relaciones duraderas con un número de proveedores importantes. | |
| | | | Capital Estructural: "Son los recursos de la organización que incluyen en la estructura organizativa, recursos de información, derechos de propiedad intelectual, estructura de bases de datos, manuales y materiales de capacitación" (Edvinsson y Malone, 1999, p. 444) | Organización | La base de datos de nuestra empresa facilita el acceso información. | |
| | | | | | La tecnología y los flujogramas de nuestra empresa apoyan la innovación. | |
| | | | | | Nuestra empresa requiere el intercambio de conocimientos y aprendizaje. | |
| | | | | | Nuestra empresa tiene una inversión relativamente alta en innovación. | |
| | | | | Estructura | Nuestra empresa realiza un seguimiento y hace pleno uso de nuestros activos (vacas, pailas, coladores, termómetro, mesa, galones, baldes). | |
| | | | | | Nuestra empresa tiene un alto índice de generación de nuevas ideas y productos en comparación con nuestros competidores. | |
| | | | | | Nuestra empresa proporciona una información anual suficientemente alta asignación de tecnología (para personal,) nos permite brindar un servicio de calidad. | |
| | | | | Recursos | Nuestra empresa documenta los conocimientos en manuales, bases de datos. | |
| | | | | | Nuestra empresa protege el conocimiento y la información importante para prevenir pérdidas en caso de que personas clave abandonen la organización. | |
| Variable dependiente: Gestión Empresarial | "El proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la | La gestión empresarial es conjunto, estas actividades gerenciales | | Planificación: "Planear es definir los objetivos y escoger anticipadamente | Objetivos | Se difunde los objetivos anuales trazados. |
| | | | Se toma en consideración a los colaboradores para cumplir los objetivos de la empresa. | | | |
| | | | Cuenta con un plan para alcanzar los objetivos. | | | |
| | | | Estrategias | | Desarrollan estrategias para la mejora continua. | |

| | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|--|
| <p>organización para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente, a través de la toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones concretas" (Marinova et al., 2021, p. 108).</p> | <p>forman el marco fundamental que está conformada por planificación, organización, dirección y control, la planificación es planificar los objetivos, estrategias y criterios, la organización es el acto de organizar o designar tareas a través de recursos y coordinación, la dirección es fundamental para la dirección de la empresa a través de la comunicación, liderazgo, motivación ,orientación y el control es asegurarse</p> | <p>el mejor curso de acción para lograrlos, esto es, define a donde se pretende llegar, lo que debe ser hecho, cuando, como y en que secuencia" (Chiavenato 2018; p. 106)</p> | <p>Criterio</p> | <p>La empresa cuenta con un plan de contingencia ante algún imprevisto</p> | | |
| | | | | <p>Se desarrollan planes según las necesidades más primordiales</p> | | |
| | | <p>Organización: “El acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados de su administración, y establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos” (Chiavenato, 2018, p. 110).</p> | <p>Designar tareas</p> | <p>Conoce el manual de organización y funciones de su puesto laboral.</p> | | |
| | | | | <p>Tiene claro las responsabilidades que se le han asignado.</p> | | |
| | | | | <p>Cuenta con los accesorios y herramientas necesarias para cumplir sus funciones.</p> | | |
| | | | | <p>Su equipo de trabajo es el adecuado para cumplir con las tareas del área.</p> | | |
| | | | <p>Recursos</p> | <p>Reconoce que hay una comunicación asertiva entre los colaboradores.</p> | | |
| | | | <p>Coordinación</p> | <p>Ante una situación complicada, se logra resolver con rapidez mediante la coordinación entre áreas.</p> | | |
| | | | <p>Dirección: Marcó et al. (2016) señala: “La función de dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social</p> | <p>Comunicación</p> | <p>Puede expresarse con libertad ante sus jefes.</p> | |
| | | | | | <p>Existe comunicación directa entre las áreas de la organización y la gerencia.</p> | |
| | | <p>Liderazgo</p> | <p>El liderazgo de la gerencia promueve alcanzar las metas.</p> | | | |
| | | | <p>La gerencia promueve la atención al cliente predominando la calidad del servicio.</p> | | | |
| | | <p>Motivación</p> | <p>Su jefatura directa reconoce sus méritos</p> | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|-----------------------------|--|--|
| | que los estándares estén bien a través del monitoreo y la acción correctiva. | hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, como se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización” (p. 45). | | Los objetivos de la empresa promueven su desarrollo profesional. | |
| | | | Orientación | En el caso de una problemática, la jefatura orienta hacia el camino de la solución | |
| | | | | Cuenta con la capacitación adecuada para cumplir con sus funciones | |
| | | Control: Chiavenato (2018) indica que: “La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que fue planeado, organizado y dirigido se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos” (p. 113). | Estándares desempeño | Evalúan el avance de los trabajos. | |
| | | | | Se controla el tiempo de atención a los clientes. | |
| | | | | La calidad de los servicios brindados son los adecuados | |
| | | | Monitoreo | Se realiza seguimiento a los trabajos. | |
| | | | | Se revisan indicadores, informes de tareas y cumplimiento de objetivos | |
| | | | Acción correctiva | Existen mecanismos de acción correctiva ante los problemas. | |
| | | | | Aceptan sugerencias de los clientes para la mejora continua. | |

Anexo 4. Matriz de Consistencia

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Fuente o instrumento de recolección de datos | Metodología | Población y muestra |
|--|--|---|--|----------------|---|---|---|--|
| ¿De qué manera se relaciona el capital intelectual con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023? | Determinar la relación del capital intelectual con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023. | El capital intelectual se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023. | Variable Independiente Capital Intelectual | Capital Humano | Talento Habilidades Actividades | Estadística / cuestionario / Escalas Likert de cinco puntos | Enfoque: cuantitativo Alcance: correlacional de corte transversal. | Población: las empresas de las provincias de Hualyagoc. |
| Específicos | Específicos | Específicos | | Capital | Organización | | | |
| ¿De qué manera se | Evaluar la relación del | El capital humano se | | Estructural | Recursos | | Diseño: no experimental. | |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|------------------------------------|--|---|--|--|---------------------------------------|
| <p>relaciona el capital humano con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023?</p> | <p>capital humano con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.</p> | <p>relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.</p> | | | <p>Tecnología</p> <p>Estructura</p> <p>Lealtad</p> <p>Mercado</p> <p>Reputación</p> <p>Imagen</p> | | | |
| <p>¿De qué manera el capital estructural se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de</p> | <p>Probar la relación del capital estructural con la gestión empresarial de las empresas de</p> | <p>El capital estructural se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de</p> | <p>Variable Dependiente</p> | | <p>Objetivos</p> <p>Estrategias</p> | | | <p>Muestra: 2 empresas</p> |

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|------------------------|---------------|----------|--|--|--|---------------------|
| productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.? | productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023. | productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023. | Gestión Empresarial | Planificación | Criterio | | | | |
| ¿De qué manera el capital relacional se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023.? | Comparar la relación del capital relacional con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023. | El capital relacional se relaciona con la gestión empresarial de las empresas de productos lácteos en la provincia de Hualgayoc, 2023. | | Organización | | | | | Designar tareas |
| | | | | | | | | | Asignación recursos |
| | | | | | | | | | Coordinación |
| | | | | Dirección | | | | | Comunicación |
| | | | | | | | | | Liderazgo |
| | | | | | | | | | Motivación |
| | | | | | | | | | Orientación |
| | | | | Control | | | | | Estándares |
| | | | | | | | | | desempeño |
| | Monitoreo | | | | | | | | |
| | | Acción correctiva | | | | | | | |

Anexo 5. Costos de Producción anual del queso fresco en la provincia de Hualgayoc

Tabla 51 Costos de producción de queso fresco pasteurizado

| Concepto | Unidad | Cantidad | Costo unitario (S/.) | Costo Total |
|---|----------|----------|--------------------------|---------------|
| I. Costos Variables | | | | 163,95 |
| 1.1. Mano de Obra | | | | 5 |
| Operador de planta | Jornal | 0,25 | 10 | 2,5 |
| Acopiador | Jornal | 0,25 | 10 | 2,5 |
| 1.2. Insumos | | | | 158,95 |
| Leche fresca | Litro | 100 | 1,5 | 150 |
| Pastilla | Unidad | 1 | 2 | 2 |
| Sal 1% a 2% | Kg | 1 | 1,4 | 1,4 |
| Gas | Balón | 0,5 | 10 | 5 |
| Mastitis (CMT) | Litro | 0,02 | 15 | 0,3 |
| Acides (fenolftaleína) | Litro | 0,001 | 40 | 0,04 |
| Análisis de acides (OHNa) | Litro | 0,01 | 20 | 0,2 |
| Cloruro de calcio | Gr | 0,02 | 0,3 | 0,006 |
| II. Costos Fijos | | | | 1,7 |
| Agua | Servicio | 1,5 | 0,05 | 0,08 |
| Electricidad | Servicio | 1,5 | 0,12 | 0,18 |
| Depreciación de equipos | Año | 4 | 1438,5 | 1 |
| Depreciación de equipos laboratorios | Año | 3 | 439 | 0,4 |
| TOTAL | | | | 165,65 |
| 1. Valoración de la cosecha | | | | |
| Rendimiento probable (Lt/kg) | | | | 12,5 |
| Precio chacra promedio de ventas (S/. * kg) | | | | 14 |
| Valor bruto de la producción VBP | | | | 175 |
| 2. Análisis de rentabilidad | | | | |
| Costo directo | | | CD | 163,95 |
| Costo indirecto | | | CI | 1,7 |
| Costo total de producción | | | CTP | 165,65 |
| Valor bruto de producción | | | VBP | 175 |
| Utilidad bruta de la producción | | | UN=VBP-CTP | 9,35 |
| Índice de rentabilidad (%) | | | IR=(VBP-CTP) *100/CTP | 5,65 |
| Costo de producción por kg | | | | 13,12 |

Tabla 52 Costos de producción de queso suizo

| Concepto | Unidad | Cantidad | Costo unitario (S/.) | Costo Total |
|---|----------|----------|--------------------------|---------------|
| I. Costos Variables | | | | 163,95 |
| 1.1. Mano de Obra | | | | 5 |
| Operador de planta | Jornal | 0,25 | 10 | 2,5 |
| Acopiador | Jornal | 0,25 | 10 | 2,5 |
| 1.2. Insumos | | | | 158,95 |
| Leche fresca | Litro | 100 | 1,5 | 150 |
| Pastilla | Unidad | 1 | 2 | 2 |
| Sal 1% a 2% | Kg | 1 | 1,4 | 1,4 |
| Gas | Balón | 0,5 | 10 | 5 |
| Mastitis (CMT) | Litro | 0,02 | 15 | 0,3 |
| Acides (fenolftaleína) | Litro | 0,001 | 40 | 0,04 |
| Análisis de acides (OHNa) | Litro | 0,01 | 20 | 0,2 |
| Cloruro de calcio | Gr | 0,02 | 0,3 | 0,006 |
| II. Costos Fijos | | | | 1,7 |
| Agua | Servicio | 1,5 | 0,05 | 0,08 |
| Electricidad | Servicio | 1,5 | 0,12 | 0,18 |
| Depreciación de equipos | Año | 4 | 1438,5 | 1 |
| Depreciación de equipos laboratorios | Año | 3 | 439 | 0,4 |
| TOTAL | | | | 165,65 |
| 1. Valoración de la cosecha | | | | |
| Rendimiento probable (Lt/kg) | | | | 10 |
| Precio chacra promedio de ventas (S/. * kg) | | | | 20 |
| Valor bruto de la producción VBP | | | | 200 |
| 2. Análisis de rentabilidad | | | | |
| Costo directo | | | CD | 163,95 |
| Costo indirecto | | | CI | 1,7 |
| Costo total de producción | | | CTP | 165,65 |
| Valor bruto de producción | | | VBP | 200 |
| Utilidad bruta de la producción | | | UN=VBP-CTP | 9,35 |
| Índice de rentabilidad (%) | | | IR=(VBP-CTP) *100/CTP | 24,92 |
| Costo de producción por kg | | | | 15,84 |

Tabla 53 Costos de producción del manjar blanco

| Concepto | Unidad | Cantidad | Costo unitario (S/.) | Costo Total |
|---|----------|----------|--------------------------|--------------|
| I. Costos Variables | | | | 295 |
| 1.1. Mano de Obra | | | | 5 |
| Operador de planta | Jornal | 0,25 | 10 | 2,5 |
| Acopiador | Jornal | 0,25 | 10 | 2,5 |
| 1.2. Insumos | | | | 290 |
| Leche fresca | Litro | 100 | 1,5 | 150 |
| azúcar | Kg | 25 | 4 | 100 |
| otros | Kg | 2 | 20 | 40 |
| II. Costos Fijos | | | | 1,7 |
| Agua | Servicio | 1,5 | 0,05 | 0,08 |
| Electricidad | Servicio | 1,5 | 0,12 | 0,18 |
| Depreciación de equipos | Año | 4 | 1438,5 | 1 |
| Depreciación de equipos laboratorios | Año | 3 | 439 | 0,4 |
| TOTAL | | | | 296,7 |
| 1. Valoración de la cosecha | | | | |
| Rendimiento probable (Lt/kg) | | | | 20 |
| Precio chacra promedio de ventas (S/. * kg) | | | | 20 |
| Valor bruto de la producción VBP | | | | 400 |
| 2. Análisis de rentabilidad | | | | |
| Costo directo | | | CD | 295 |
| Costo indirecto | | | CI | 1,7 |
| Costo total de producción | | | CTP | 296,7 |
| Valor bruto de producción | | | VBP | 400 |
| Utilidad bruta de la producción | | | UN=VBP-CTP | 173,3 |
| Índice de rentabilidad (%) | | | IR=(VBP-CTP) *100/CTP | 35 |
| Costo de producción por kg | | | | 14,75 |

Tabla 54 Costos de producción de yogurt

| Concepto | Unidad | Cantidad | Costo unitario (S/.) | Costo Total |
|---|----------|----------|--------------------------|---------------|
| I. Costos Variables | | | | 180,00 |
| 1.1. Mano de Obra | | | | 5 |
| Operador de planta | Jornal | 0,25 | 10 | 2,5 |
| Acopiador | Jornal | 0,25 | 10 | 2,5 |
| 1.2. Insumos | | | | 175,00 |
| Leche fresca | Litro | 100 | 2 | 200 |
| Azúcar | Unidad | 4,5 | 4 | 18 |
| lucma | Kg | 1 | 7 | 7 |
| II. Costos Fijos | | | | 1,7 |
| Agua | Servicio | 1,5 | 0,05 | 0,08 |
| Electricidad | Servicio | 1,5 | 0,12 | 0,18 |
| Depreciación de equipos | Año | 4 | 1438,5 | 1 |
| Depreciación de equipos laboratorios | Año | 3 | 439 | 0,4 |
| TOTAL | | | | 231,70 |
| 1. Valoración de la cosecha | | | | |
| Rendimiento probable (Lt/kg) | | | | 70 |
| Precio chacra promedio de ventas (S/. * kg) | | | | 6 |
| Valor bruto de la producción VBP | | | | 240 |
| 2. Análisis de rentabilidad | | | | |
| Costo directo | | | CD | 230,00 |
| Costo indirecto | | | CI | 1,7 |
| Costo total de producción | | | CTP | 231,70 |
| Valor bruto de producción | | | VBP | 420 |
| Utilidad bruta de la producción | | | UN=VBP-CTP | 188,30 |
| Índice de rentabilidad (%) | | | IR=(VBP-CTP) *100/CTP | 81 |
| Costo de producción por kg | | | | 3,29 |

Anexo 6. Panel Fotográfico

Figura 5 *Aplicación del cuestionario*



Figura 6 *Aplicación del cuestionario*



Figura 7 *Aplicación del cuestionario*



Figura 8 *Aplicación del cuestionario*



Figura 9 *Aplicación del cuestionario*



Figura 10 *Aplicación del cuestionario*



Figura 11 *Aplicación del cuestionario caserío Huangamarca- Bambamarca*



Figura 12 *Aplicación del cuestionario planta quesera Shaua Bajo—Bambamarca*



Figura 13 *Aplicación del cuestionario*



Figura 14 *Aplicación del cuestionario*



Figura 15 *Aplicación del cuestionario*



Figura 16 *Aplicación del cuestionario*



Figura 17 *Aplicación del cuestionario*



Figura 18 *Aplicación del cuestionario*



Figura 19 *Aplicación del cuestionario*



Figura 20 *Aplicación del cuestionario*

