

**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS
ATAHUALPA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“Capital Intelectual y su Impacto en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023”

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales

AUTORES:

Juan Valdy, Umaña Chiricente

Jack Robin, Mendoza Ñaco

ASESOR:

Dr. Bernabé Teodoro Vila Hinojo

Chanchamayo – Perú

2025

ASESOR

Dr. Bernabé Teodoro Vila Hinojo

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darnos buena salud, protegernos en nuestro camino y siempre ser nuestro pilar en los momentos más difíciles.

A la “UNISCJSA” por todos los conocimientos brindados a través de sus excelentes profesionales, colegas de trabajo por su apoyo incondicional que nos alientan a seguir adelante y no rendirnos ante las dificultades.

A nuestro asesor, Dr. Bernabé Teodoro, Vila Hinojo, por su asesoramiento y su apreciada guía en la realización de la tesis.

Los autores.

DEDICATORIA

A mis padres, José Umaña Villegas y Luzmila Chiricente Mahuanca, por su amor incondicional, apoyo y aliento durante todo el camino.

A nuestros amigos, por su amistad incondicional y apoyo durante todo el proceso. Gracias por las risas, los ánimos y por creer en nosotros incluso cuando nosotros mismos dudábamos.

Juan Valdy.

A mis padres, Fredy Javier Mendoza Mancha y Elva Lida Ñaco Cherisente por todo el apoyo para poder obtener el éxito en el estudio.

A nuestros profesores, por su guía, sabiduría y paciencia. Gracias por enseñarnos a pensar críticamente, a ser investigadores rigurosos y a tener pasión por el conocimiento.

Jack Robin.

RESUMEN

La presente investigación Intitulada: “Capital Intelectual y la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023”; el cual, tiene como objetivo principal: La Medida en el que el Capital Intelectual impacta en la Competitividad Laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023. Se realizo un estudio de naturaleza básica, con un nivel descriptivo-correlacional. Asimismo, el diseño que sé que se empleó en la investigación fue no experimental, transeccional. La población consta de 20 empleados como muestra censal, siendo 20 de ellos seleccionados como muestra de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada como muestra censal con un grado de 8.53% correlación.

La presente investigación es el resultado del trabajo de investigación realizado con mucha responsabilidad y teniendo en cuenta los tiempos para el desarrollo de la misma, Se elaboró y utilizó una encuesta, que se complementó con la revisión de documentos institucionales como informes de administración o análisis del capital intelectual, y con encuentros regulares con los líderes o encargados de los aspectos en cuestión, como los líderes o encargados de los aspectos en cuestión, como los líderes o encargados de los aspectos en cuestión, son competitividad laboral en la micro empresa cafetalera grano de oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada. Permitiendo concluir que, mientras que el responsable busque la participación la colaboración entre empleados, demostrará que cuenta respaldo de todo el personal.

Palabra clave: Capital Intelectual, Competitividad, Micro Empresas, Cafetalera Grano de Oro, Lurinchincha Mazamari.

ABSTRACT

This research entitled: "Intellectual Capital and its Impact on the Labor Competitiveness of the Coffee Micro Enterprise Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023"; which, has as its main objective: To what extent does Intellectual Capital impact Labor Competitiveness in the Micro Enterprises Coffee Grower Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023, it is determined 0.00% Strongly disagree, 20.00% Disagree, 50.00% Neither agree nor disagree, 15.00% Agree and 15.00% Totally agree, according to the question posed, how do you qualify, the Continuous Learning, in the Labor Competitiveness in the Micro Coffee Company Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, so they state that they neither agree nor disagree with 50.00%, so the learning is showing a second plane in the work.

This research work is the result of the research work carried out with great responsibility and taking into account the times for its development, a survey was designed and applied, complemented with the review of institutional documents such as management reports or studies of intellectual capital and with meetings held with the leaders or those responsible for the aspects investigated such as labor competitiveness in the Coffee Grain Micro Enterprises Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada. Allowing us to conclude that, as long as the person in charge seeks the participation of collaboration between workers, he will demonstrate that he has the support of all the staff.

Keyword: Intellectual Capital, Competitiveness, Micro Enterprises, Grano de Oro Coffee Plantation, Lurinchincha Mazamari.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación es el pilar esencial de toda organización, pues sin él seríamos como un barco en navegación, sin perspectiva del destino al que aspiramos llegar. Se presenta la investigación denominada: *Capital Intelectual impacta en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, 2023*; elaborada con el objetivo del trabajo de investigación, tratando de buscar soluciones a los problemas que se encuentren en la investigación.

Los activos intangibles desempeñan un rol crucial en la creación y ejecución de estrategias y el avance de procesos que aporten de forma notable a la competitividad de las compañías. Por lo tanto, en las últimas dos décadas han emergido modelos, investigaciones e estudios para realizar la evaluación sobre el capital intelectual de las empresas, mayormente en Europa y América del Norte.

De manera que hay regiones del eje cafetero se ha logrado encontrar algunos antecedentes de trabajos de investigación y artículos relacionados con el capital intelectual, son mediciones y enfoques diferentes, de manera que existe coherencia con la literatura especializada, de manera que no existe algún modelo de medición del capital intelectual universalmente adoptado para valorarlo, identificarlo y medirlo (Medina Hurtado et al., 2010), pese a su alto valor en la generación actual y sostenimiento de ventajas competitivas (García Parra, 2022). De manera que, es conveniente definir el concepto del capital intelectual y evaluar los modelos más habituales para su administración.

Para alcanzar el objetivo propuesto, determinar la relación del capital intelectual en la competitividad laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, 2023, se plantean las siguientes cuestiones: ¿Hay una conexión entre el capital intelectual y el rendimiento de las entidades? ¿Qué tipo de capital intelectual ejerce mayor impacto en el rendimiento de las organizaciones? ¿Los hallazgos logrados para el caso de Baja California se alinean tanto con las teorías propuestas como con investigaciones particulares para el caso de México?

Teniendo en cuenta la justificación social por su valioso aporte de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, en la medida en que contribuye dando a conocer cómo se da el capital intelectual en una organización y de qué manera

se relaciona con la competitividad de sus colaboradores, beneficiando a personas, empresas e instituciones que deseen desarrollar y estudiar el tema.

Por lo tanto, este análisis se segmenta en cuatro secciones: la primera, tras esta introducción, se centra en realizar una revisión literaria del capital intelectual, sus dimensiones y el rendimiento de las organizaciones, presentando el estado actual del arte en el caso particular de México y estableciendo de esta manera el rumbo para formular las hipótesis de investigación; la segunda, se centra en los elementos metodológicos aplicados y la descripción del cuestionario utilizado; la tercera, se centra en los elementos metodológicos.

Al examinar las definiciones presentadas, se puede apreciar la existencia de factores compartidos: El capital intelectual se refiere a activos intangibles o recursos, son intangibles porque abarcan habilidades y recursos, puesto que conllevan dinamismo, combinación y poseen un gran carácter estratégico al ejercer una ventaja competitiva. Así mismo, el verdadero valor de una compañía en el mercado actual reside en sus activos intangibles, denominados Capital Intelectual, que provienen del conocimiento, las actitudes, las habilidades y los valores de sus empleados. Dado que este capital humano es más crucial que los bienes tangibles (como edificios o maquinaria), es fundamental encontrar la forma de cuantificarlo y evaluarlo. (Bueno, 2020).

En el problema de la investigación se busca determinar el proceso: ¿En qué medida el capital intelectual impacta en la competitividad laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, 2023?, relacionando con el objetivo de la investigación: establecer la medida del capital intelectual y su impacto en la competitividad laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, 2023, para poder determinar una solución a dicho problema.

Sentido, Peng, Pike y Roos (2022), añaden que la capacidad de la organización para convertir un recurso en otro es el dominio del capital intelectual. En otras palabras, la entidad emplea recursos tanto tangibles como intangibles que se traducirán en la creación de nuevos productos o servicios. En esta situación, el capital intelectual será el encargado de utilizar de manera eficaz los recursos tangibles, lo que facilitará a la organización la consecución de sus metas y potenciará su rendimiento.

Igualmente, el capital intelectual es crucial para la innovación, la productividad, el desarrollo y la competitividad, además del rendimiento organizacional (2023). En este contexto, Sharabati, Naji-Jawad y Bontis (2020), también están de acuerdo en la relevancia de este para elevar el nivel de innovación de la organización, lo que consecuentemente definirá su porvenir.

En la tabla N.º 01, se ha determinado, en base a 20 la población encuestada, y ha determinado el 0.00 % totalmente en desacuerdo, el 20.00 % en desacuerdo, el 50.00 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00 % de acuerdo y el 15.00 % totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada: usted, ¿cómo califica el aprendizaje continuo en la competitividad laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada?, por lo que manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00 %, por lo que el aprendizaje está demostrando un segundo plano en el trabajo.

En la tabla N.º 02, se ha determinado, en base a 20 la población encuestada, y ha determinado el 0.00 % totalmente en desacuerdo, el 20.00 % en desacuerdo, el 50.00 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00 % de acuerdo y el 10.00 % totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada: usted, ¿cómo califica la innovación laboral en la competitividad laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada?, por lo que manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00 %, por lo que el personal está no tan seguro de lo que la empresa quiere demostrar en el trabajo.

Además, de acuerdo con Khalique, Bontis, Abdul-Nassir y Hassan (2023), el capital intelectual incluye el saber, el saber hacer, habilidades y destrezas, experiencia, vínculos con clientes y proveedores, sistemas de información, bases de datos, estructura organizativa, innovación, honestidad y valores de la entidad.

A diferencia de otras empresas, esta guía puede reforzar los valores y, al mismo tiempo, motivar a las personas a tener en cuenta que el capital intelectual impacta en la competitividad laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

ÍNDICE

| | |
|--|-------------|
| CARÁTULA..... | i |
| ASESOR | ii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| INTRODUCCIÓN | vii |
| ÍNDICE..... | x |
| LISTA DE FIGURAS | xiii |
| LISTA DE TABLAS..... | xiv |
| CAPÍTULO I | |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.1. Identificación y determinación del problema..... | 15 |
| 1.2. Formulación del problema general y específicos | 16 |
| 1.2.1. Problema General..... | 16 |
| 1.2.2. Problema Específicos | 16 |
| 1.3. Objetivos | 17 |
| 1.3.1. Objetivo General | 17 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 17 |
| 1.4. Hipótesis..... | 17 |
| 1.4.1. Hipótesis general | 17 |
| 1.4.2. Hipótesis Especificas..... | 17 |
| 1.5. Justificación del problema | 18 |
| 1.5.1. Justificación práctica | 18 |
| 1.5.2. Justificación teórica..... | 18 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 1.6. | Importancia y alcance de la investigación | 18 |
| 1.7. | Limitaciones de la investigación | 19 |
| CAPÍTULO II | | |
| MARCO TEÓRICO..... | | 20 |
| 2.1. | Antecedentes..... | 20 |
| 2.2. | Bases teóricas..... | 27 |
| 2.2.1 | Capital intelectual..... | 27 |
| 2.2.2. | Modelos de gestión del capital intelectual | 29 |
| 2.2.3. | Capital organizacional..... | 30 |
| 2.2.4. | Capital tecnológico..... | 31 |
| 2.2.5. | La competitividad..... | 31 |
| 2.2.6. | Crecimiento, competitividad | 33 |
| 2.2.7. | Factores que influyen en la competitividad..... | 33 |
| 2.2.8. | Flexibilidad productiva | 35 |
| 2.2.9. | Agilidad comercial | 35 |
| 2.3. | Bases conceptuales | 37 |
| 2.3.1. | Capital intelectual..... | 37 |
| 2.3.2. | Competitividad laboral..... | 40 |
| 2.3.3. | Productividad de las empresas como fuente del crecimiento..... | 40 |
| 2.3.4. | La productividad del sistema financiero | 41 |
| 2.4. | Bases epistemológicas | 42 |
| 2.5. | Definición de términos..... | 43 |
| CAPÍTULO III | | |
| METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | | 45 |
| 3.1. | Ámbito..... | 45 |
| 3.2. | Nivel, tipo y diseño de investigación..... | 45 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3. Población y selección de muestra..... | 46 |
| 3.4. Procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 46 |
| 3.5. Análisis estadísticos..... | 47 |
| 3.6. Consideraciones éticas..... | 47 |
| CAPÍTULO IV | |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 48 |
| 4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados | 48 |
| 4.2. Prueba de hipótesis | 66 |
| 4.3. Discusión de resultados..... | 69 |
| CONCLUSIONES | 80 |
| RECOMENDACIONES | 81 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 82 |
| ANEXOS..... | 85 |
| - Anexo 1: Matriz de consistencia. | |
| - Anexo 2: Operacionalización de las variables. | |
| - Anexo 3: Resolución de inscripción y aprobación de tesis. | |
| - Anexo 4: Autorización de universidades. | |
| - Anexo 5: Encuesta. | |
| - Anexo 6: Validación de expertos. | |
| - Anexo 7: Prueba de símbolos y dígitos. | |
| - Anexo 8: Descripción del equipo. | |
| - Anexo 9: Base de datos. | |
| - Anexo 10: Fotografías. | |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Competitividad laboral en la micro empresa C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 48 |
| Figura 2 <i>Opiniones competitividad laboral en la micro empresa C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 49 |
| Figura 3 <i>Opiniones sobre el liderazgo en el trabajo.</i> | 50 |
| Figura 4 <i>Opiniones sobre el trabajo en equipo y competitividad laboral.</i> | 51 |
| Figura 5 <i>Opiniones sobre la competitividad laboral en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 52 |
| Figura 6 <i>Opiniones sobre la confianza y respeto en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 53 |
| Figura 7 <i>Opiniones sobre el sistema de información en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 54 |
| Figura 8 <i>Opiniones sobre la aplicación de la tecnología en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 55 |
| Figura 9 <i>Opiniones sobre la aplicación de estrategias en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 56 |
| Figura 10 <i>Opiniones sobre los proyectos de inversión en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 57 |
| Figura 11 <i>Opiniones sobre la calidad de productos en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 58 |
| Figura 12 <i>Opiniones sobre el entorno económico en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 59 |
| Figura 13 <i>Opiniones sobre el incremento de producción en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 60 |
| Figura 14 <i>Opiniones sobre el nivel de preparación del personal en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 61 |
| Figura 15 <i>Opiniones sobre entrega de pedidos en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 62 |
| Figura 16 <i>Opiniones sobre los cambios futuros en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 63 |
| Figura 17 <i>Opiniones sobre la mercadotecnia en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 64 |
| Figura 18 <i>Opiniones sobre los objetivos de la empresa en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 65 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Competitividad laboral en la micro empresa C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 48 |
| Tabla 2 <i>Opiniones competitividad laboral en la micro empresa C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 49 |
| Tabla 3 <i>Opiniones sobre el liderazgo en el trabajo.</i> | 50 |
| Tabla 4 <i>Opiniones sobre el trabajo en equipo y competitividad laboral.</i> | 51 |
| Tabla 5 <i>Opiniones sobre la competitividad laboral en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 52 |
| Tabla 6 <i>Opiniones sobre la confianza y respeto en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 53 |
| Tabla 7 <i>Opiniones sobre el sistema de información en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 54 |
| Tabla 8 <i>Opiniones sobre la aplicación de la tecnología en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 55 |
| Tabla 9 <i>Opiniones sobre la aplicación de estrategias en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 56 |
| Tabla 10 <i>Opiniones sobre los proyectos de inversión en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 57 |
| Tabla 11 <i>Opiniones sobre la calidad de productos en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 58 |
| Tabla 12 <i>Opiniones sobre el entorno económico en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 59 |
| Tabla 13 <i>Opiniones sobre el incremento de producción en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 60 |
| Tabla 14 <i>Opiniones sobre el nivel de preparación del personal en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 61 |
| Tabla 15 <i>Opiniones sobre entrega de pedidos en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 62 |
| Tabla 16 <i>Opiniones sobre los cambios futuros en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 63 |
| Tabla 17 <i>Opiniones sobre la mercadotecnia en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 64 |
| Tabla 18 <i>Opiniones sobre los objetivos de la empresa en C.G.O.L.M.S.A.C.</i> | 65 |
| Tabla 19 <i>Capital intelectual y competitividad laboral: prueba de hipótesis.</i> | 66 |
| Tabla 20 <i>Capital humano y flexibilidad productiva: prueba de hipótesis específicas.</i> | 67 |
| Tabla 21 <i>Prueba de hipótesis específicas: correlación significativa.</i> | 68 |
| Tabla 22 <i>Logros de metas e impacto laboral.</i> | 69 |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

Las micro empresas dentro del sector industrial y empresarial del café son un pilar fundamental para el desarrollo económico nacional y la generación de empleo. Debido a su rol vital, tanto las administraciones públicas como las instituciones privadas han concentrado sus recursos en investigar y establecer las estrategias más efectivas para impulsar y fortalecer este segmento económico. Villareal, René. (2023).

El sector de las micro y pequeñas empresas cafetaleras son vitales para la economía nacional, resulta indispensable emprender acciones en varios frentes. Estas acciones deben centrarse en aumentar su competitividad, optimizar su capital intelectual, e impulsar el desarrollo de mecanismos tecnológicos que permitan su efectiva transferencia y uso, con el fin último de expandir su presencia en el comercio a nivel nacional e internacional. Villareal, René. (2023).

En la actualidad la globalización ha introducido alteraciones sustanciales en la competencia local, forzando a las organizaciones y pequeños negocios a adaptarse. La clave para penetrar tanto en el mercado interno como en el internacional es adoptar una visión de mercadeo más detallada y exhaustiva.

Las micro empresas cafetaleras deben mejorar su competitividad y la forma en que administran su capital intelectual, diversos inconvenientes les impiden aprovechar plenamente las oportunidades que este conocimiento y talento humano podría ofrecerles. (Trujano, 2023).

La competitividad se define como la capacidad de planificar estratégicamente procesos y productos, sopesando simultáneamente las necesidades del mercado o de los clientes y las ventajas únicas que poseen las microempresas cafetaleras frente a sus rivales. En este marco, el Capital Intelectual (CI) de una organización se constituye como su activo intangible más valioso. Este CI es el conocimiento intelectual oculto e invisible de la empresa, y es precisamente esa información no registrada la que genera valor y, en última instancia, impulsa la competitividad del negocio, (Taylor, 2021).

El valor de un negocio se mueve cada vez más de los activos fijos a los intangibles, como marcas, patentes, franquicias, software, programas de investigación, ideas, experiencia y capital intelectual, Villareal, René. (2023).

Actualmente hay interés en las compañías en medir este activo de las micro empresas del sector industrial empresarial cafetalera, que contribuye a crear una brecha cada vez más grande entre el valor contable y el valor del mercado en la exportación de sus productos.

Es hora de abandonar la fascinación por el tamaño y reconocer las ventajas comprobadas que tienen los negocios pequeños, una tendencia confirmada por estudios internacionales. Contrario a la creencia popular, las empresas jóvenes y pequeñas (como las microempresas cafetaleras industriales) crean más puestos de trabajo, son líderes en innovación y tecnología, muestran mayor resiliencia y ofrecen un mayor desafío intelectual a sus profesionales. De hecho, son las empresas pequeñas las que están innovando, mientras que las grandes se limitan a adquirir esas innovaciones. (Taylor, 2021).

1.2. Formulación del problema general y específicos

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación del Capital Intelectual en la Competitividad Laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023?

1.2.2. Problema Específicos

¿Cuál es la relación del Capital Humano en la Flexibilidad Productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023?

¿Cuál es la relación del Capital Organizacional en la Agilidad Comercial de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023?

¿Cuál es la relación del Capital Tecnológico en la Calidad de Servicio de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación del Capital Intelectual en la Competitividad Laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar cuál es la relación del Capital Humano en la Flexibilidad Productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Determinar cuál es la relación del Capital Organizacional en la Agilidad Comercial de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Determinar cuál es la relación del Capital Tecnológico en la Calidad de Servicio de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa del Capital Intelectual en la Competitividad Laboral de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

1.4.2. Hipótesis Especificas

Existe una relación directa del Capital Humano en la Flexibilidad Productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Existe una relación directa del Capital Organizacional con la Agilidad Comercial de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Existe una relación directa del Capital Tecnológico con la Calidad de Servicio de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

1.5. Justificación del problema

1.5.1. Justificación práctica

La justificación práctica se da por ser de interés y brindar valiosa información para la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada y su gestión empresarial; ya que se dará mayor cordura y entendimiento acerca del capital intelectual para mejorar con la competitividad de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

1.5.2. Justificación teórica

Teóricamente se tomó como referencia a autores trascendentales que desarrollaron el tema en investigación y permitieron sustentar el estudio con fuentes confiables y fidedignas; además de contribuir con la literatura sobre el capital intelectual, mejorar la competitividad laboral en su relación en el la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, Asimismo, el estudio podrá ser tomado como referencia para próximas investigaciones similares.

1.6. Importancia y alcance de la investigación

Importancia

Este estudio posee una relevancia estratégica, pues busca potenciar la competitividad del personal en sus funciones diarias. Al optimizar el desempeño laboral, se facilita el cumplimiento de las metas institucionales de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari S.A.C. Asimismo, el proyecto genera un impacto positivo en los empleados, quienes, al elevar su productividad, podrán acceder a una mayor estabilidad laboral y posibles incrementos remunerativos.

Alcance

La presente investigación precisa los alcances de una investigación de la estrategia a aplicar en el desarrollo con las bases teóricas en que se abordan los conceptos mínimos necesarios para facilitar el entendimiento como la relación del Capital Humano en la Flexibilidad Productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha

Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, donde se copila la apreciación del tema por parte de diversos autores y con variados enfoques.

1.7. Limitaciones de la investigación

Principalmente en Lurinchincha Mazamari, las empresas que tienen capital intelectual y la competitividad laboral sólo se enfocan en vender sus productos y más no utilizan esfuerzos de la persona con amplia trayectoria en su labor diaria.

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación, se basa en conocer como es el capital intelectual en las empresas cafetaleros de la zona. A nivel nacional las investigaciones relacionadas al capital intelectual y la competitividad laboral con relación a las empresas cafetaleras son pocas en un margen de ser estables y reconocidas, así mismo el objeto de estudio es establecer la compatibilidad entre el capital intelectual y la competitividad laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que se considerará como limitante para las próximas investigaciones relacionadas al tema de gestión empresarial.

Viabilidad y sostenibilidad

Para la ejecución del presente proyecto se garantiza la viabilidad y sostenibilidad, para ello se determinará la metodología más conveniente adaptada al contexto del proceso de investigación, así como a los recursos que se dispongan según los investigadores, lo que nos permite afirmar que existe la justificación metodológica para estos propósitos, así como la viabilidad y sostenibilidad de la propuesta en la presenta investigación el capital intelectual y la competitividad laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Según el autor Barceinas (2021), en la tesis: *Capital humano y rendimientos de la educación en México* concluye que las tasas de rentabilidad privada pueden ser consideradas como indicativas de las tasas de rentabilidad social México. Según el objetivo general establecer el proceso del capital humano y los rendimientos de la educación que existe en México, concluye que las tasas de rentabilidad pueden ser determinadas como ilustrativas de las tasas de rentabilidad social, con título capital humano y Rendimientos de la Educación en México, según su metodología descriptiva básica. En resumen, se puede considerar la inversión en el capital humano mediante la educación como una actividad que es claramente lucrativa tanto desde la perspectiva personal como social. En cuanto a los hallazgos, se puede sostener que la teoría del capital humano constituye un marco teórico apropiado para examinar la correlación entre educación e ingresos. Esto se debe a que se confirma que el propósito principal de la educación no es emitir una "señal" a los posibles empleadores, sino potenciar la productividad. Además, el examen individual reveló que, en el contexto de estos tres modelos, solo la variable años de escolaridad (ESC) mostró relevancia con un valor de t (6.2 y 3.7 y 7.24) superior a 1, respectivamente; lo que significa que los años de escolaridad fueron la única variable que afectó el ingreso monetario mensual de los jefes de familia en la región rural del Estado de México. Esto facilita, en términos generales, la validación del sistema educativo y, especialmente, la determinación de las tasas de rentabilidad social de la educación. Por lo tanto, no cabe duda de que la educación proporciona grandes ventajas a la sociedad. Sin embargo, en lo que respecta a la política educativa, resulta sumamente lucrativo invertir en capital humano, especialmente en los estratos medio y superior. No obstante, que un mayor número de individuos mejore su educación no asegura empleos de calidad, a no ser que la economía esté incrementando la cantidad de estos. Sin embargo, también es necesario admitir que es la población más instruida la que "genere" nuevos puestos de trabajo, corroborando la influencia del capital humano en la eficiencia empresarial y que la inversión más adecuada es la destinada a la capacitación del capital humano en los estratos medio y superior.

Según Mendez (2022), en su tesis: *Propuesta de un modelo para desarrollar el capital intelectual en las microempresas de México*, con su título Propuesta de un modelo para desarrollar el capital intelectual en las microempresas de México y según su objetivo determinar la Propuesta de un modelo para desarrollar el capital intelectual en las microempresas de México, según su metodología conocimiento como fuente generadora de valor y como principal recurso para la competitividad empresarial inherente al ser humano.

En términos de inversión en investigación y desarrollo (I&D), México contribuyó únicamente con el 0.45% del PIB en 2006, en cambio, Suecia contribuyó con el 4.27%. argumento por el cual los indicadores mencionados a continuación sobre el ambiente laboral, el nivel de estudios y las habilidades individuales tienen un gran peso en nuestra propuesta, 2) los canales de difusión del saber cómo las patentes y las tecnologías de la información y 3) explorar los sectores económicos de la actual economía, lo que ha facilitado el análisis de los sectores de alta producción del país bajo el nuevo crisol. De esta manera, se logró determinar que son muy escasos los sectores. De acuerdo a información oficial el 93,92%. Las microempresas son aquellas que manejan hasta 10 personas y las actividades económicas en las que se desempeñan no son parte de la economía del saber, por lo que no emplean el saber para lograr mayores ganancias. Sin embargo, las microempresas requieren aumentar el valor de su producción, por lo que resulta imprescindible potenciar su capital de ideas. Adicionalmente, en la economía de México son las grandes corporaciones las que emplean y producen capital intelectual, como los medios de comunicación y los bancos. Sin embargo, existen sectores como las MIPYMES de la industria automotriz, electrónica y eléctrica vinculados al sector exportador y no a la economía nacional, lo que no se transforma en una fuerza impulsora. Este limitado entendimiento de las microempresas no llega al nivel de patente debido al personal restringido que tienen, por lo que se requiere la inclusión de otras personas con sus recursos, siendo la asociación un medio para generar capital intelectual. Destaca que los modelos de capital intelectual creados en naciones industrializadas no son útiles para los países en desarrollo, ya que estas empresas operan bajo la base del saber. Además, señala que el capital intelectual debe cultivarse a través de la formación en las microempresas de Latinoamérica considerando sus características específicas.

Según Rojas (2023), realizó un estudio de tesis: *Las características y efectos de la innovación en las empresas de Bolivia en el año 2016*. El estudio encontró que el capital intelectual de una empresa se relaciona con la competitividad, según el título

Características y efectos de la innovación en empresas de Bolivia: una aplicación del modelo CDM y su objetivo Precisa las Características y los efectos de la innovación en empresas de Bolivia: una aplicación del modelo CDM, las fuentes de información de mercado y las tecnologías son primordiales del nivel de inversión en innovación. Otro hallazgo importante que menciona el autor es que la innovación tecnológica por sí sola no es significativa para explicar la productividad laboral de las empresas, el autor justifica este resultado por el hecho de que las empresas de Bolivia están orientadas a la exportación de materias primas y no suelen invertir en actividades de innovación complejas como el I+D, ya que suelen emplear tecnologías de sus casas matrices (Rojas, 2018).

Según Abdu y Jibir (2023), en su tesis: *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*, emplearon el sondeo de empresas realizado por el Banco Mundial y examinaron dichos datos mediante un modelo. El propósito de esta investigación es determinar mediante una revisión de investigaciones efectuadas, qué áreas o dimensiones dentro de las empresas aportan de manera más significativa a su competitividad, y aclarar la metodología empleada que satisface el objetivo de esta investigación. En el tercer se realiza un estudio de los datos y un debate sobre los resultados, lo que facilita la respuesta a los objetivos e hipótesis propuestos. Finalmente, se tratan una serie de conclusiones y líneas de investigación que podrían surgir de este estudio. Tras la realización de la regresión, se llevó a cabo el gráfico de los desechos para contrastar la hipótesis de normalidad de los residuos con la hipótesis de homocedasticidad. De esta forma, el modelo 4 (4 de 4) es el que mejor explica la relación entre variables, con un R cuadrado ajustado de .597, y un error de tipificación de la estimación de 1.219 y la prueba Durbin-Watson de 1.619 demuestra que no existe autocorrelación o independencia de los residuos, el nivel de significación fue de 0.007.

La investigación revela que la competitividad empresarial está impulsada por una combinación de factores internos y externos, tales como la inversión en I+D, el capital humano calificado, la escala organizacional y la presencia en mercados internacionales. Asimismo, variables como el entorno geográfico, el sector económico y la presión competitiva juegan un rol determinante. Un hallazgo contraintuitivo pero relevante es que la inclinación hacia la innovación fue mayor en las pequeñas y medianas empresas (pymes) en comparación con las grandes corporaciones.

Nacionales

Según Seguí (2021), en la tesis *La gestión del capital intelectual en las entidades financieras*. El análisis del capital humano en las cooperativas crediticias determina que la información financiera convencional requiere incluir otra clase de datos vinculados al capital intelectual de las compañías. De acuerdo con el propósito, la determinación de las decisiones que deben tomar sus directivos no puede restringirse a los elementos puramente financieros (rentabilidad, eficiencia, etc.), ya que, en la economía del conocimiento, el valor se encuentra en sus aspectos intangibles. Si los elementos intangibles son los que generan mayor valor en los negocios actuales, no puede haber otra conclusión. Solo de esta manera, los datos financieros resultarán beneficiosos para los usuarios en cuanto a importancia y claridad.

Así, en relación con la empresa, los datos financieros que no incluyan los elementos intangibles, difícilmente calcularán de manera acertada los posibles beneficios futuros de dicha inversión. Además, sugiere la elaboración de un nuevo estado suplementario de información financiera que notifique a los terceros implicados sobre los activos intangibles que tiene una entidad. Además, hace hincapié en la importancia de establecer pautas globales para la elaboración de informes sobre capital intelectual y, en última instancia, destaca la profunda relación entre la información relacionada con el capital intelectual y el gobierno corporativo (governance). En cuanto al esfuerzo inversor en formación, es importante destacar que, en 1998, una considerable cantidad de cooperativas (un 31,7%) aportó entre 60.000 y 150.000 euros al Fondo de Cooperación y Promoción Cooperativa (FPPC), aunque la mayoría excedió ese monto (el 45,1%). Solo el 22% de las cooperativas involucradas en la investigación (las de mayor envergadura) destinaron más de 300.000 a la asistencia del FPPC. Si los intangibles constituyen la mayoría del valor de las empresas, la confiabilidad de los datos financieros se verá fuertemente influenciada por las conductas éticas (o no) de los administradores de empresas.

Según Luna (2023), en su tesis doctoral *Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato*, argumenta que la relación entre los elementos de la inteligencia, el pensamiento, las ideas y la creatividad que el capital humano puede producir facilita alcanzar la competitividad para impulsar y generar transformaciones relevantes en las empresas Pymes. En este contexto, es imprescindible examinar las distintas etapas de los individuos para alcanzar las metas de la organización. Según el objetivo Comprobar que la competitividad de las Pymes y aún de las grandes empresas se debe, en gran medida, a la influencia de su capital

humano se determina en su metodología el método a emplear se centra en un enfoque cuantitativo, recolectando datos mediante el instrumento empleado en una escala de Likert de 4 a 1 con una interpretación de total concordancia hasta total discrepancia, con un aspecto subjetivo; los datos se procesan bajo la escala de Likert, limitada a la puntuación máxima de cada variable por razones de uniformidad del conjunto de variables, y transformando las entradas en una escala de porcentajes. Afirma que hay numerosos estudios independientes sobre las capacidades y comportamientos de los individuos, pero que se vinculan con el objetivo de otorgar la oportunidad sobre la propuesta del Modelo de Competitividad de Capital Humano y en el instrumento donde se realiza la medición se presentan las variables que tiene el capital humano, la innovación, la productividad derivada de este análisis, y los recursos organizacionales de los que surge el recurso humano. Esta propuesta busca optimizar la competitividad, que es la variable dependiente.

La competitividad y el capital intelectual, tanto en términos de conocimiento como en prácticas sociales, no están libres de los desafíos a los que se debaten entre las ciencias, las nuevas tecnologías y las sociedades actuales. Por lo ello, el hecho epistemológico es el método más apropiado para reaccionar eficazmente ante los desafíos.

En los países menos avanzados en términos de competitividad y capital intelectual, la adopción de teorías y modelos ha predominado en detrimento de lo reflexivo; no obstante, cuando el trabajo académico integra la epistemología en el entendimiento y empleo de estos conceptos, proporciona claridad y proporciona guía hacia dónde dirigir el conocimiento y la práctica social de la disciplina, y, en consecuencia, orienta a las organizaciones y sociedades.

El autor; Chávez (2023), la compañía Zwei Hunde Ingenieros, situada en Lima y dedicada a proporcionar soluciones integrales para la infraestructura hospitalaria, tiene un conocimiento profundo del sector. Sin embargo, actualmente hay una baja competitividad en el departamento de operaciones porque la empresa no cuenta con un procedimiento de trabajo establecido. Esto genera un trabajo adicional que se atribuye a fallas en la forma de prestar algún servicio, lo que incluye movimientos innecesarios de personas, dispositivos o materiales y, lo más importante, pérdida de tiempo. Así, es esencial implementar un plan de mejora que busque reforzar el capital intelectual de la empresa con el fin de incrementar su competitividad. Esto se explica porque al convertir un proceso en uno más efectivo, eficaz y adaptable, se optimiza la calidad, disminuyen

los gastos y crece la producción. Así, la organización tendrá una mayor capacidad en el sector.

Según Tapia (2022), sostiene que el capital intelectual es muy importante porque afecta la calidad del servicio al cliente y su grado de satisfacción; además, está vinculado con la competitividad. En este sentido, el capital intelectual impulsa la calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Puno. El problema en este dilema es que las municipalidades no tienen el desarrollo ni los medios requeridos para luchar de manera adecuada contra las instituciones privadas. Este escenario tiene que ver con la mejora de la oferta de productos y servicios que brindan los municipios locales. Se evidenció en la investigación realizada que existe una falta de calidad en el municipio y, por ende, las cifras de insatisfacción son elevadas. En esta situación, se aconseja implementar un sistema de mejora continua tanto en los procesos que se llevan a cabo como en el talento humano

Locales

Según Raymond y Barceinas (2023), las dos teorías poseen una equivalencia empírica, aunque sus efectos prácticos son opuestos a nivel social. Por ende, resulta indispensable verificar las teorías que existe mediante los enunciados observacionales que existen.

En este marco, la forma usual de contrastar estas teorías a nivel mundial se ha basado en estudios de sección cruzada. Subrayan que el método empleado para contratar hipótesis, que es un procedimiento AD HOC y las tasas de rentabilidad educativa utilizadas son significativas. Se adaptan a un entorno específico y reducido por la carencia de información en términos de rendimiento académico anual para la secuencia temporal. Sin embargo, se puede confirmar que los resultados reflejan principalmente el desempeño económico proyectado de un año adicional de educación en un contexto micro y macroeconómico que permiten establecer su significado y magnitud. En este contexto, se puede culminar mencionando que existe evidencia empírica que indica que el modelo de capital humano es el que mejor explica la relación entre los ingresos personales y la educación en Perú, como lo demuestran las numerosas investigaciones realizadas en dicho país. Esta investigación aporta principalmente un nuevo método para comparar la hipótesis del modelo de capital humano con la hipótesis del modelo de señalización, además de los métodos ya existentes.

Según Montegut (2023), en la tesis: *Análisis de los factores que explican el éxito competitivo en las almazaras cooperativas de Perú*, se argumenta que lograr y mantener la ventaja competitiva es un asunto vital para el desarrollo y la permanencia de la empresa, siendo necesario esclarecer qué se considera competitividad y qué elementos internos la favorecen. Examinan las múltiples definiciones y describen la competitividad como la serie de atributos que distinguen a una compañía de la otra y le facilita permanecer en el sector con resultados positivos.

En relación con la segunda pregunta, la competitividad está determinada por factores externos e internos. Los externos abarcan el entorno macroeconómico, institucional y el sector específico; los internos se refieren a la estrategia y organización propia de la empresa. Estas visiones han cambiado con los años, dando lugar a teorías como la de la estructura industrial, que analiza el impacto directo del entorno sectorial.

El progreso de esta teoría ha facilitado la transición de un tipo de modelo externo a uno interno en el que el diseño de los recursos que la empresa cuenta es el origen de dichos resultados. De esta manera, surge la teoría de los recursos y las capacidades que destaca particularmente los elementos internos de las empresas como elementos que explican dichas diferencias.

Se han establecido múltiples variables decisivas desde el contexto de este modelo teórico: En particular, se debe al potencial de las TIC (tecnologías de la información y comunicación), a los recursos tecnológicos, a la calidad del producto, a las capacidades de mercadotecnia, a las competencias financieras, a la innovación y a las habilidades administrativas para gestionar el negocio.

De la misma manera, Limache (2021), en su investigación titulada: *Capital intelectual en las MIPYMES Tacna-2021*, concluye: El conocimiento del capital intelectual en el sector manufacturero es muy regular, no muestra un nivel competitivo por estar considerado como bajo, el nivel de incidencia del recurso humano en la competencia es significativa y directa.

De igual forma, Merino (2023), en su trabajo de investigación titulada: *Capital intelectual como intangible para generar valor en la empresa Inti Gas S.A.C*, concluye: El capital intelectual es el activo más apreciado por las empresas, sin embargo, no se refleja en los libros contables ni se considera en los estados financieros. A pesar de ello, su valor es alto y afecta a que algunas compañías tengan un valor que supera de manera

notable lo que aparece en sus libros. De esta manera, concluyó que el capital intelectual se ha convertido en un intangible productivo de valor para la empresa Inti Gas SAC. Como esta empresa ofrece un trato especial a sus trabajadores, se consideran sus opiniones e ideas, se promueve la creatividad y los empleados se identifican con la empresa al conocer sus procesos, organización, rutinas y procedimientos. Esto le otorga a la compañía ventajas competitivas. (Merino, 2022).

Otra importante investigación fue del autor Tapia (2020), en su investigación titulada: *Capital intelectual para lograr competitividad del sector hotelero de la provincia de Junín*, en el cual utiliza el modelo Intellectus, donde su objetivo es: Evaluar el capital intelectual usando dicho modelo, que se centra en la producción de bienes y servicios, ya que estos son los principales generadores de riqueza y puestos de trabajo, constituyendo un fundamento para el crecimiento del país. Se realizó un sondeo a 230 pequeñas y medianas empresas de diferentes sectores, obteniendo preguntas e información general enfocadas en el capital relacional, el capital estructural y el capital humano. Esto permitió establecer un diagnóstico y definir la gestión del CI en el asunto que se estaba estudiando. En el estudio que llevaron a cabo sobre el capital intelectual de las pymes, se dieron cuenta de que el capital humano es uno de los elementos más importantes en comparación con otras formas de capital, ya que las compañías ven al capital humano como la fuente del conocimiento. (Tapia, 2019).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Capital intelectual

El capital intelectual es la combinación de los activos intangibles que coadyuvan a que funcionen bien las organizaciones. (Brooking, 2020).

Por otro lado, Rivero (2023), menciona que el capital intelectual es la sinergia de todos los saberes que posee una entidad, toda la experiencia acumulada por sus miembros, sus habilidades, destrezas, compromiso y motivación, valores, capacidades y demás aspectos aplicados al desarrollo y proceso del trabajo. De igual manera, el capital intelectual es conocimiento valioso, distinto a la mera recolección de datos, ya que es un saber organizado que cumple con un propósito específico; además, es conocimiento valioso, ya que, mediante él, la empresa puede generar valor y lograr ingresos más elevados.

Edvinsson y Malone (2021), el capital intelectual es la experiencia, la aplicación de los saberes, la tecnología organizativa, el conocimiento, las interacciones con los clientes y las habilidades competitivas que proporcionan una ventaja profesional en el mercado. De la misma manera, el recurso humano se fundamenta en los saberes que integran el intelecto del trabajador; para poder manifestarlos en la empresa, se considera un valor inmaterial.

Capital humano. Es la habilidad para hacer algo y para aprender, incluye cualidades como experiencia, actitudes, juicio, lealtad, liderazgo, así como los contactos y relaciones personales. (Alama,2020). De igual forma, la asociación española de contabilidad y administración (AECA) sostiene que el valor del capital humano surge de la habilidad, actitud y destreza intelectual de los trabajadores. comprendiéndose estos conceptos de la siguiente manera:

- a) La competitividad incluye habilidades, capacidades, competencias y saberes.
- b) La forma de actuar se fundamenta en la actuación del empleado en las tareas que lleva a cabo en la compañía.
- c) La intelectualidad se refiere a la capacidad mental para realizar tareas, ejercicios, examinar problemas, llegar a una conclusión y tener opciones de solución.

Igualmente, las competencias, inventiva, combinación de conocimientos y habilidad en los trabajos individuales de la organización para llevar a cabo las tareas asignadas. Además, incorpora principios individuales y la misión de la compañía, así como su filosofía y cultura (Edvinsson, Malone, 2020). Las tendencias más recientes indican que el desarrollo de las empresas se atribuye al capital humano, considerándolo un valor intangible, el de los más relevantes. (Giménez, López y JSanaú, 2021).

El capital estructural. Entiende los procedimientos organizacionales que pueden ayudar a los empleados a mejorar su productividad intelectual y, por ende, la productividad de la empresa en general. Componentes internos que están en funcionamiento hoy en día, como la cultura empresarial, los procesos y la infraestructura. Factores que resaltarán la capacidad de las compañías para renovarse y los beneficios de la innovación en cuanto a derechos comerciales protegidos, propiedad intelectual y más.

Capital relacional. De acuerdo con Alama (2010), indica que el capital relacional se entiende como: La importancia que posee para una compañía el conjunto de vínculos que sostiene con el exterior, tales como relaciones con clientes, proveedores,

competidores, entidades industriales y gubernamentales. Incluye la reputación, marcas, fidelidad de los clientes, Asimismo, se menciona que el capital relacional tiene varios significados, también es definida como:

“El grupo de conexiones que tiene la empresa con los clientes y del valor que esta ha logrado generar por su cumplimiento en lo político, social económico y ambiental para con el estado y la sociedad generando un valor propio de marca que potencialice y genere nuevos clientes.” (Trillo Holgado, María Amalia & Sánchez Cañizares, Sandra María.,2023).

Este concepto abarca el capital relacional de la organización, integrando tanto su prestigio corporativo y la fidelidad de los consumidores como la solidez de sus vínculos con proveedores, bancos y entes reguladores. En esencia, engloba la calidad de las conexiones externas y la percepción que dichos actores tienen sobre la firma.

2.2.2. Modelos de gestión del capital intelectual

Modelo intellectus. Esta propuesta fue elaborada por el Centro de Investigación en Sociedad del Conocimiento del Instituto Universitario de Investigación IADE (Universidad Autónoma de Madrid). Su diseño se fundamenta en el análisis de los principales modelos de capital intelectual, tomando como referencia primordial el Modelo Intellect.

El modelo contempla tres niveles de análisis los cuales son los siguientes: capital humano, capital organizativo, capital tecnológico, capital negocio y capital social. (Pulic, 2020).

Modelo del coeficiente de valor añadido intelectual (vaic). Según Pfeffer J. (2020), argumenta que los métodos convencionales de evaluación del rendimiento en las organizaciones no son suficientes ni apropiados para un contexto que tiene la economía del conocimiento, ya que los tiene indicadores fundamentales en la economía industrial que no muestran realmente si se ha generado valor y cuánto. Destaca que el propósito primordial de las empresas hoy en día es generar valor y que los sistemas contables no pueden proporcionar información sobre este valor adicional del capital intelectual por sí mismos.

Según Alama Salazar (2021), de los documentos propuestos como patrones sobre el capital intelectual menciona: Se aprecia la misma tipología porque hay acuerdo sobre

que existen tres bloques fundamentales de capital intelectual: el capital humano, el estructural y el relacional; sin embargo, el modelo *intellectus* detalla el capital estructural en términos de capital organizativo y tecnológico, mientras que el capital social y el de negocio son consecuencia de la segmentación del capital relacional.

Así mismo Porter, Michael. (2020), alude sobre la importancia que se adquiere mediante el capital intelectual y al transcurso de la historia menciona: Los conocimientos ha sido relevante a través de la historia, ya que los lugares con estudios pensamientos y saberes más avanzados siempre han destacado. En lo que respecta al capital intelectual, este se vuelve más importante debido a la revolución financiera en la que estamos inmersos, lo que da paso a la era del conocimiento informático.

Los negocios son fenómenos incesantes que surgen de acciones de gran alcance: el contexto actual presenta nuevos competidores y nuevos mercados.

2.2.3. Capital organizacional

El capital organizacional, que es parte del capital intelectual, posibilita la operación de la empresa en ausencia de los trabajadores o el dueño. Esto permite tomar decisiones y añadir valor a las compañías.

Las microempresas y las pequeñas empresas, tanto en términos absolutos como porcentuales, son el tipo de organización que comienza sus operaciones anualmente; sin embargo, son también las que más suspenden sus actividades. Por lo tanto, el capital organizacional puede ser un elemento importante para asegurar que las PYMES sigan existiendo durante mucho tiempo.

Desde una perspectiva empírica, no son muchos los ejemplos que revelan un cálculo de capital organizacional, lo cual se refleja en estudios de casos. Partiendo de esto, el propósito de este trabajo es calcular la magnitud del capital organizacional en 48 microempresas ubicadas en Osorno (Chile). Osorno presenta un desempeño económico inferior en comparación con las ciudades más cercanas y de tamaño similar (por ejemplo, tasas de desempleo más altas). Por ende, este trabajo no solo tiene como objetivo llenar un vacío empírico, sino también ayudar a incrementar el conocimiento acerca de las particularidades de las microempresas desde el punto de vista teórico que adopta. Desarrollo nacional planificado (de 2017 a 2021).

Este documento se organiza en cuatro secciones: marco teórico, metodología, resultados y conclusiones.

2.2.4. Capital tecnológico

El capital o factor tecnológico es el cúmulo de conocimientos, competencias y experiencia (también llamado know how) que tiene y desarrolla una compañía al llevar a cabo sus tareas productivas, con la finalidad de avanzar no solo en lo que está haciendo actualmente, sino también en nuevas habilidades por medio de la innovación, lo que a su vez posibilitará brindar nuevos servicios y productos. Las actividades de investigación y desarrollo (I+D) son el medio por el cual se articula el capital tecnológico en la compañía.

El capital tecnológico proporciona a los procesos productivos una eficiencia más alta, así como productos y servicios de mejor calidad a un precio más bajo en términos de consumo. El capital humano en el campo de las Tecnologías de la Información es la base fundamental para que las empresas tengan éxito en la era digital y para que se produzca una transformación digital. Su capacidad para innovar, proteger, examinar y optimizar es lo que hace posible que las compañías se mantengan en la cima dentro de un ambiente empresarial muy competitivo. Para garantizar el crecimiento y la sostenibilidad en un mundo de la tecnología que cambia constantemente, es vital cultivar y mantener el talento en ti mismo mediante la capacitación, un entorno laboral más armónico y planes de carrera adaptados a cada persona. La inversión en el desarrollo del personal no solo garantiza la rentabilidad actual de las organizaciones, sino que fortalece su resiliencia y preparación estratégica ante las futuras demandas del mercado.

2.2.5. La competitividad

Según Ferraz, Jorge Luis Heredia. (2021), la competitividad se entiende como la capacidad estratégica de una empresa para expandirse y consolidar su cuota de mercado de manera perdurable. Esta aptitud depende de una combinación de variables internas y externas: mientras que las primeras incluyen la gestión administrativa y la capacitación del talento humano, las segundas se refieren a factores del entorno como el marco legal, la calidad de la infraestructura y las dinámicas propias del mercado.

Es evidente la relevancia de la competitividad en su vínculo positivo con el desarrollo económico a largo plazo. Un país puede considerarse competitivo cuando logra manejar sus recursos y competencias de manera que, además de aumentar la producción de sus empresas, mejora la calidad de vida de sus ciudadanos (IMD, 2022). Según una

definición estándar de la Unión Europea (2021), la competitividad, tanto a nivel regional como nacional, se refiere a la habilidad de un país o región para producir tasas de crecimiento y empleo más elevadas de forma sustentable.

Diversos autores analizaron los elementos esenciales de la competitividad y su relación con el proceso de crecimiento y avance económico de los países.

Según la teoría clásica, los elementos esenciales que afectan a la competitividad y al crecimiento económico incluyen: el comercio, la división del trabajo y las inversiones en capital. Según el enfoque keynesiano, lo que realmente importa es: las inversiones, la intensidad del capital y las políticas de subsidios y tasas del gobierno. Por último, desde la nueva teoría del crecimiento se considera que son importantes: la liberalización comercial y los cambios estructurales. Asimismo, los teóricos del crecimiento endógeno subrayaron elementos como la competencia y la apertura comercial (Lucas, 2023), las innovaciones (Romer, 2021; Aghion y Howitt, 1992), la infraestructura (Barro, 2020), las instituciones (Romer, 2021) y la competencia y la apertura comercial (Grosman y Helpman, 2020).

De manera similar, Ferraz, Kupfer y Haguenaer (2020) desarrollaron un enfoque de la competitividad como un proceso dinámico. En otras palabras, la competitividad de una nación está condicionada y restringida por una variedad de elementos empresariales, estructurales y sistémicos. Desde este punto de vista activo, las variables que tienen importancia competitiva en todos los niveles del sistema y la relación entre ellas producen ventajas competitivas. Por tanto, se llega a la conclusión de que la competitividad es sistémica (Esser y otros, 2023).

A pesar de que la literatura no es extensa, se ha comprobado la hipótesis de una correlación positiva entre competitividad y crecimiento económico, tal como lo muestran los estudios de Kordalska y Olczyk (2022).

Con el uso de la metodología de análisis envolvente de datos (DEA) surgieron otros estudios para determinar el nivel de competitividad de los países y sus factores determinantes mediante un análisis comparativo (Rocha, Rebelatto y Camioto, 2021; Ülengin y otros, 2022; Charles y Zegarra, 2023).

En estas situaciones, la competitividad se abordó como un concepto *ex ante*, lo que significa que se consideraría al país competitivo si distribuyera sus recursos de manera eficaz en comparación con los demás. Se resalta entre los hallazgos más

relevantes que aspectos como la educación, la geografía, la igualdad de ingresos, las instituciones adecuadas y el suministro de bienes públicos pueden ser cruciales para que las naciones optimicen el uso de sus recursos y sean más competitivas. Cleri, carlos. (2012).

2.2.6. Crecimiento, competitividad

En la literatura, se definen diferentes indicadores y conceptos para describir la competitividad. En la noción de desempeño, se vincula la competitividad con el rendimiento que tienen las exportaciones industriales nacionales. De acuerdo con esta idea ex post, las compañías son competitivas si consiguen incrementar su cuota en el mercado global de ciertos productos, Heredia Heredia, Jorge Luis., (2020).

La competitividad por medio del rendimiento, además de las condiciones de producción, incluye los elementos que fomentan o desincentivan la exportación de productos y países concretos, así como las políticas comerciales y cambiarias, la eficacia de los sistemas financieros y de los canales comerciales, los acuerdos a nivel internacional y las tácticas empresariales.

Según otra corriente de autores, la competitividad sería la causa de un rendimiento exportador y no al revés. El concepto en esta perspectiva es potencial y ex ante, y está relacionado con las condiciones de producción desde una perspectiva tradicional. De acuerdo con la noción de eficiencia, la competitividad se entiende como la habilidad de una nación de producir un bien específico en condiciones iguales o superiores a las de otras economías (Haguenauer, 2023).

La competitividad se describe, para una compañía, como la habilidad de ofrecer un bien (ya sea un producto o un servicio) de determinada calidad a un costo inferior al de las empresas con las que compite. En ocasiones, se ha considerado que, si una compañía ofrece un producto al mismo precio que sus competidores, pero logra una satisfacción mayor entre los consumidores, eso demuestra que la empresa es más competitiva. Se supone que, si no hay fallas en el mercado que lo impidan, las compañías con una mayor competitividad ganarían participación de mercado a costa de las menos competitivas bajo condiciones normales.

2.2.7. Factores que influyen en la competitividad

La competitividad se basa en la relación entre calidad y precio del producto, el costo de ciertos materiales y el nivel de sueldos en el país de producción. Inicialmente,

estos dos elementos estarán vinculados con la productividad, la innovación y la diferencia de inflación entre naciones. Se asume que otros elementos influyen de manera indirecta en la competitividad, tales como su carácter innovador, la calidad del servicio o la reputación corporativa del productor.

Salario. En diversos sectores, como el de servicios y la manufactura convencional, la remuneración promedio representa un gasto operativo crítico. Históricamente, economías como la de China y el sudeste asiático han utilizado los bajos costes salariales como su principal ventaja competitiva frente a Occidente. Esta misma lógica se aplicó durante la crisis financiera de 2008, cuando se promovieron reformas laborales en el sur de Europa para limitar el poder de los trabajadores. El fin último era reducir los salarios para abaratar las exportaciones y generar los excedentes necesarios para saldar las deudas nacionales.

Calidad. La capacidad de producir satisfactores (bienes económicos o servicios) que logren satisfacer los requerimientos y expectativas de los clientes se conoce como calidad del producto. Por otra parte, también implica llevar a cabo cada etapa del proceso de producción de manera adecuada con el fin de complacer a los clientes internos de la empresa y prevenir que se produzcan satisfactores defectuosos.

Productividad. Se define como el vínculo entre la cantidad de bienes producidos (bajo estándares de calidad específicos) y el tiempo invertido en su fabricación. Este indicador depende fundamentalmente de la sinergia entre el capital físico y el capital humano. Por esta razón, en los países desarrollados, el uso de maquinaria avanzada y sistemas automatizados permite que la fuerza laboral alcance niveles de rendimiento superiores a la media.

Respecto a los servicios, particularmente aquellos que necesitan asistencia personal directa, a menudo resulta más complicado incrementar la productividad a través de inversión en capital físico o humano.

Por otro lado, históricamente la fabricación de productos manufacturados ha experimentado significativos incrementos en la productividad debido a la introducción de productos de equipo y tecnologías emergentes. No obstante, las comparaciones empíricas a escala global indican que la calidad del capital humano o la intensidad del capital físico (grado de mecanización), solo pueden justificar una pequeña parte de la competitividad global o la renta de los países ricos.

Esa afirmación sugiere que las teorías que explican la productividad y el crecimiento solo detallan de manera muy limitada la productividad observada.

2.2.8. Flexibilidad productiva

El ambiente en el cual operan las compañías es muy competitivo, y para lograr una mejor posición en términos de competencia, es imprescindible ajustarse a nuevas circunstancias.

Para competir hoy en día, las empresas deben poseer una estructura maleable que les permita evolucionar según lo dicten las necesidades del momento. Ser flexible significa ser capaz de cambiar ante nuevas circunstancias; una cualidad que se ha vuelto obligatoria debido al impacto de la tecnología. Este cambio de paradigma digital no solo alteró los procesos operativos, sino también la visión que los clientes, socios y reguladores tienen sobre las compañías.

La flexibilidad, en el contexto organizacional, alude a la capacidad de una organización o empresa para reaccionar de manera efectiva ante un entorno competitivo y cambiante. Además, esto debe ocurrir al mismo tiempo que se mantiene o mejora su posición competitiva.

2.2.9. Agilidad comercial

La capacidad de una compañía para: Ajustarse con rapidez a las transformaciones del mercado, tanto interna como externamente. Responda de manera flexible y en poco tiempo a las solicitudes de los clientes. Modificar y dirigir el cambio de forma productiva y rentable sin comprometer la calidad.

La habilidad de ajustarse a los requerimientos cambiantes de los clientes es lo que se conoce como agilidad en la atención al cliente. Las compañías tienen que estar preparadas para modificar sus métodos y tácticas de servicio al cliente a medida que las exigencias y expectativas de los clientes cambian.

Nos encontramos en un entorno de negocios que se ve sacudido de manera constante por disrupciones políticas, económicas, digitales u organizativas. Para afrontar esta continua alteración, las organizaciones y los individuos no solo deben ser capaces de adaptarse a la transformación, sino también asumir la responsabilidad de promoverla para alcanzar el éxito.

La capacidad de trabajar con visión, flexibilidad y confianza para reaccionar a contextos cambiantes y desafiantes se denomina agilidad. Sin embargo, en el contexto empresarial, este concepto depende realmente del entorno.

Calidad de servicio. El servicio es fundamental para mantener la dedicación de los usuarios hacia una organización. Aunque una entidad posea el producto más destacado del mercado, pero no brinda un servicio tan excelente, las probabilidades de que el cliente se desvíe con la competencia son ineludibles. Por esta razón, hoy abordaremos la relevancia de la calidad en el servicio. (Lucas, 2021).

Conozcamos más de lo que significa la calidad del servicio y cómo se puede mantener en su mejor nivel.

Fiabilidad. La consistencia a lo largo del año no solo asegurará la posibilidad de que un producto o servicio opere de la manera deseada, sino que también garantizará que no existan interrupciones en las entregas conforme a lo previsto. Esto permite identificar las métricas de la experiencia del cliente, además de los posibles riesgos de pérdida de clientes debido a la competencia. (Oliveira, filomena, 2020).

Tangibilidad. Es fundamental que los clientes sientan una percepción de calidad evidente en el nivel de servicios que se les proporciona. La percepción de calidad total generalmente se basa en contrastar la calidad anticipada con la calidad vivida. (Jefeeey, pág. 523).

Por lo general, se puede deducir la calidad esperada de varias campañas de marketing, promociones de ventas, imágenes de la marca y la difusión oral.

Capacidad de respuesta. Ser agradable con los clientes, hacerles sentirse atendidos y proporcionarles las instrucciones correctas es un elemento esencial para la calidad del servicio. Si posees un producto y experimentas dificultades con él, y el equipo de atención al cliente demora mucho en solucionar el problema, ¿te incentivará a usar el producto? ¿O descubrirás un producto con un largo plazo de solución y un servicio superior? Pablo Calderón, Karla. (2022).

Garantía de calidad del servicio. Es importante considerar que los consumidores son inundados con publicidad digital propagada en todo el mundo. Es complicado evaluar la confiabilidad de cada uno en la vida cotidiana y, con una capacidad de atención reducida en una plataforma digital para los usuarios finales, como los sitios de comercio

electrónico, es crucial depositar confianza en una marca. Plan de Desarrollo Nacional (2017-2021).

La garantía evalúa la habilidad de los proveedores de servicios para generar confianza en los clientes, lo cual es esencial para asegurar que los clientes permanezcan con la empresa en vez de con los competidores.

Empatía. Comprender el uso del consumidor, determinar la utilidad del producto, orientarle y asistirle en la consecución de sus metas, y ser empático con sus requerimientos es un procedimiento crucial para una organización.

Esto es lo que distingue a un ser humano de un robot, la habilidad de conectar con tu cliente y darle valor. (Trillo & Sánchez, 2023).

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Capital intelectual

La incorporación de las siguientes dimensiones genera el capital intelectual:

El capital humano se refiere a la importancia que los miembros de la empresa producen en el rendimiento de sus funciones y tienen la habilidad de acumular de manera organizada para que los demás trabajadores pueda beneficiarse de ello. Normalmente se manifiesta mediante la habilidad de los empleados para aprender en la implementación de las competencias, habilidades y destrezas, y en la adopción de los valores personales garantizando su concordancia con los valores de la empresa. La compañía no puede ser dueña del talento humano.

El capital estructural se compone del capital organizacional, el capital tecnológico e innovador. Su relevancia radica en ser el medio donde el saber de la organización logra manifestarse y formalizarse.

Los equipos, los programas, las bases de datos, la organización, en otras palabras, todo lo que mantiene la productividad de los trabajadores. En contraposición al recurso humano, sí puede ser de propiedad de la compañía.

El capital relacional representa la fuente primordial de ventaja competitiva, ya que en la relación con el cliente se encuentra el secreto de la diferenciación y el fortalecimiento de la propuesta de valor en el mercado. La organización de las interacciones de una empresa con sus clientes, la provisión del servicio, el manejo y

solución de reclamaciones, así como la generación de experiencias, representan el capital intelectual en su dimensión relacional.

Competencia como sinónimo de capacidad. La competencia crea valor a través de la habilidad, el talento, los conocimientos técnicos y el conocimiento de los trabajadores. La competencia es, en cierto modo, la parte sólida de los "contenidos" del capital humano. En numerosas ocasiones, gracias a los trabajadores, también refleja lo que la organización es capaz de hacer, su potencial más profundo.

Creemos que los elementos fundamentales de la competencia son, en esencia, el conocimiento y la aptitud. En esta clasificación, el conocimiento se refiere a la educación técnica o académica y suele vincularse con el grado de educación alcanzado por un individuo.

La enseñanza del conocimiento es algo que debe hacerse, y no necesariamente en colegios o universidades (aunque la capacitación en el terreno es totalmente aceptable, siempre será una cuestión de aprendizaje). Por ende, no es posible que el conocimiento sea innato y tampoco puede ampliarse mediante la práctica o a partir de los errores. Es necesario algún tipo de educación con maestros, libros o mentores. El conocimiento no tiene que ser necesariamente académico.

El comportamiento: la actitud. La habilidad y el conocimiento no son lo único. Las compañías necesitan empleados competentes y dispuestos a utilizar sus habilidades y capacidades para el beneficio de la empresa, capaces también de motivar a todos para lograr las metas establecidas. La actitud está determinada principalmente por las características de la personalidad; por ende, la empresa tiene poco margen para mejorarla. No obstante, es posible implementar algunas modificaciones que pueden ser promovidas por medio del entorno.

El comportamiento y la disposición personal representan activos críticos para muchas organizaciones. Un caso emblemático es Procter & Gamble, compañía que prioriza la actitud al mismo nivel que las capacidades técnicas. Su estrategia consiste en reclutar perfiles basándose en sus rasgos conductuales, independientemente de su formación académica inicial, para luego proveerles el entrenamiento especializado necesario. Así, el valor del empleado se define por cómo su conducta impacta positivamente en el entorno laboral. La conducta, el comportamiento y la motivación son las tres variables principales que afectan la actitud. Las personas entusiastas generan ambientes activos y se ha comprobado que, en tales circunstancias, todos parecen ser más

productivos. La magnitud del comportamiento depende de la construcción del ambiente que el liderazgo considere más adecuado

El ingenio: la agilidad intelectual. La aptitud de hacer uso del conocimiento en cada circunstancia, además de la capacidad para innovar y convertir ideas en productos, es fundamental para alcanzar el éxito de la empresa en un mundo tan cambiante como el actual. La agilidad intelectual se refiere a la habilidad de trasladar conocimientos de un contexto a otro, identificar similitudes entre dos datos diferentes y establecer conexiones entre ellos, así como optimizar el rendimiento del conocimiento y el de la empresa mediante la innovación y la adaptación.

La capacidad intelectual tiene una relación más cercana con la competencia que con la actitud. Si la competencia es el contenido, entonces la agilidad consiste en la capacidad de emplear la habilidad y el conocimiento, de desarrollarlos, de utilizarlos en situaciones prácticas y de aumentarlos a través del aprendizaje. Por otra parte, la conducta está vinculada con la habilidad de establecer un ambiente propicio para el desarrollo general del capital intelectual. La adaptación, la presentación, la imitación y la innovación son algunos ejemplos de agilidad intelectual.

La innovación, que es la habilidad de edificar sobre el conocimiento anterior para crear nuevo conocimiento, es esencial para la modernización de la empresa y es un factor determinante para el establecimiento de un éxito sostenido.

Estructura organizativa. La forma de administrar las personas en la organización, la interacción de esta con sus trabajadores y sus repercusiones en el ambiente empresarial ha experimentado una considerable variación. Cada vez es más necesaria la flexibilidad para ajustar las operaciones de acuerdo a las demandas fluctuantes del negocio y el interés y dedicación del empleado a las tareas asignadas.¹³ Actualmente, para ajustarse a su contexto, la compañía establece las estrategias requeridas y proyecta la estructura organizativa más apropiada para poder cumplirlas. En términos operativos, se elabora la estrategia de actuación que se considere apropiada para la producción de bienes o la prestación de servicios. Esta estrategia, para responder a la manera de organizar las tareas y funciones, debe concretarse en una estructura específica que pueda ajustarse a las necesidades de la estrategia corporativa. Al analizar los empleos y las personas que los desempeñan, se evidencia la creciente complejidad de implementar transformaciones. Esto se debe a que movilizar a las personas, cambiar sus actitudes, modificar su educación o el sistema de premios que los incentiva, son acciones

extremadamente duras que generan y encuentran resistencia. Esta actitud se vincula al hecho de que las personas son el aspecto menos gestionado y, por lo tanto, más inmovilista del modelo empresarial.

2.3.2. Competitividad laboral

Los productores, los analistas e inversores y los gobiernos prestan constante atención a las ideas en torno a la competitividad y productividad de la economía. Cada uno de ellos aplica, ya sea de manera explícita o implícita, estas nociones en sus niveles decisionales y obtienen resultados disímiles que conllevan decisiones de naturaleza diversa: para los primeros, inversiones y disminuciones de costos; para los segundos, una diversidad extensa de políticas; para los dos últimos, indicadores del rendimiento presente y futuro de las naciones. A pesar de esta atención, a menudo se producen debates sobre la extensión de cada uno de estos conceptos y su interrelación. Se habla también acerca de los elementos que afectan y establecen el crecimiento en la productividad, especialmente en los países en vías de desarrollo.

2.3.3. Productividad de las empresas como fuente del crecimiento

Examinar las fuentes de productividad factorial de las compañías es una de las rutas más prometedoras para el estudio del crecimiento económico. Las transformaciones organizacionales y los avances tecnológicos suceden a nivel de empresas específicas. El afán de obtener más ganancias motiva a los empresarios a encontrar reducciones de costos mediante el aumento de la productividad.

La acumulación de estos esfuerzos dentro de un entorno macroeconómico con normas estables y claras, generalmente lleva a una trayectoria de crecimiento del producto per cápita.

El análisis de las fuentes que generan crecimiento del producto de empresas determinadas, así como la medición de sus beneficios en términos de productividad, representa un avance significativo en la agenda investigativa sobre el desarrollo económico. Este estudio empleó el método de "dos deflatores" de A. Harberger (2023) para examinar las fuentes del crecimiento del valor agregado a nivel empresarial, debido a las restricciones informativas en Argentina, Los beneficios de este método van más allá de los puramente instrumentales, ya que posibilitan una perspectiva esclarecedora del proceso de crecimiento económico. Para su implementación se necesitan las siguientes series: inversión, nómina salarial, stock de capital y valor agregado. Estas se consiguen a partir de tres fuentes: los balances de las compañías que están en la Bolsa de Comercio

de Buenos Aires; el estudio PYMES del Observatorio de la Unión Industrial Argentina (UIA); y la Encuesta Nacional de Grandes Empresas, llevada a cabo por el INDEC. Esta información, a pesar de ser limitada, produce resultados innovadores y representativos para el debate acerca del crecimiento económico en Argentina.

2.3.4. La productividad del sistema financiero

El papel del sistema financiero como canalizador de recursos es uno de los temas que ha vuelto a aparecer recientemente como un problema clave para el crecimiento económico. Los sistemas financieros poco desarrollados se vinculan con un crecimiento económico lento. Por lo tanto, una mayor competitividad en el sistema financiero de una nación supone un aporte a su desarrollo económico mediante un sistema que funcione con costos más bajos, lo que permite extender la cobertura de las financiaciones a más empresas y familias.

La productividad factorial total del sistema financiero argentino ha sido calculada para dos periodos (2021-2025), los cuales comprenden una muestra distinta de entidades en cada caso. No obstante, se observan resultados muy parecidos entre los dos grupos. En efecto, la tasa de crecimiento de la PTF (disminución real de costos) es positiva en todo el sistema, alrededor del 1.1% o 3.7% anualmente. También es evidente que el insumo de trabajo fue el elemento que más aportó al aumento del producto.

La disminución efectiva de costos no fue homogénea: los bancos privados presentaron una PTF positiva, mientras que los públicos tuvieron una PTF negativa. No fue divulgada entre todas las entidades, ya que los bancos que en un principio representaban entre el 40% y el 60% del valor agregado inicial experimentaron disminuciones reales en sus costos, mientras que la fracción restante se compensó con PTF negativas. Esto indica que las fuerzas que apuntan a una eficiencia del sistema más alta están fuertemente vinculadas con decisiones de la empresa a nivel microeconómico. Estos hallazgos indican que el sector financiero argentino experimentó una PTF positiva en la segunda parte de los años noventa.

La tasa de disminución real de costos (PTF) no solo refleja un descenso real, sino que además fue más alta que la correspondiente a la industria manufacturera en periodos similares. Esto señala que el sector servicios mostró una vitalidad inusual, de acuerdo con los indicadores de productividad recopilados.

El sistema financiero se concentró más debido a estas fuerzas que buscaban conseguir mayores beneficios mediante la reducción real de costos. La escasa tasa de retorno del sistema en general se debe a la ausencia de uniformidad en la disminución de los costos. Dentro del sistema, hay una clara distinción entre los que ganan y los que pierden.

Particularmente, los bancos públicos no consiguieron incrementar su productividad, a pesar de la competencia con la banca privada. Por lo tanto, la evidencia de la dinámica de costos indica que, aunque los costos bajaron durante los años noventa, el sistema todavía opera con costos superiores a los estándares internacionales. Una gran parte de los gastos adicionales puede ser justificada por los costos administrativos y las dificultades organizativas dentro de las entidades bancarias, así como por decisiones incorrectas en la cartera, particularmente en el caso de los bancos estatales. Sin embargo, hay otros factores externos a los bancos, como los elevados costos de recuperación judicial, que suponen un incremento del costo de los préstamos debido a una mayor cantidad de pérdidas anticipadas. También generan más gastos para las entidades bancarias en términos de escoger y vigilar a los deudores.

2.4. Bases Epistemológicas

Las bases epistemológicas de la investigación de nivel descriptivo que tiene por finalidad describir Capital Intelectual y su Impacto en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023, se derivan en principios fundamentales de una investigación.

Realismo empírico, sostiene que la realidad existe independientemente de nuestra percepción y que podemos conocer a través de las observación y experiencia una de las ventajas de este país es la existencia de competencia intelectual que brindan conocimientos cuantitativos y conocimientos de experiencia.

Enfoque positivista, es una corriente tipo epistémica que se realiza una observación empírica y la medición cuantitativa como conocimiento, aproximadamente en Capital Intelectual y su Impacto en la Competitividad Laboral.

Constructivismo, reconoce que el conocimiento es construido por investigadores de los principales textos de Capital Intelectual y su Impacto en la Competitividad Laboral en el Perú ya que viene desarrollando alternativas de solución. (Husten, 2023).

Pragmático, se centra en la utilidad práctica del conocimiento en la resolución de problemas concretos con solución aplicando el Capital Intelectual y su Impacto en la Competitividad Laboral en un enfoque moderno y práctico para la sociedad.

2.5. Definición de términos

Actividades enfocadas en la persona: Son esas competencias que constituyen al individuo y que lo convierten en lo único en una organización.

Activo de derechos de autor: Se refiere a todos aquellos activos legalmente utilizados para la fabricación de numerosos activos corporativos de la compañía.

Adquisición-Venta: Acuerdo en el que un individuo se compromete a ceder a otro el control de un bien a través de un monto monetario.

Beneficiario: Individuo o entidad que ha obtenido servicios de la compañía.

Bienes infraestructurales: Son las técnicas y procedimientos que permiten el funcionamiento de una compañía.

Características: Conducta o aptitud de la empresa para desempeñar un derecho o una función dentro de ella.

Ciencia: Conjunto de saberes técnicos o científicos acerca de cómo se realizan las tareas en la empresa.

Desarrollo humano: Componente crucial para el correcto desempeño de la empresa y que asiste en el procedimiento de las operaciones.

Elemento inmaterial: Unidad intangible que puede añadir valor a la empresa.

Guardado de pedidos: Pedido de productos y servicios a realizar.

Importancia: Es el nivel de beneficio o la percepción de significado o relevancia de las acciones de la compañía.

La flexibilidad estratégica: es la disposición de los líderes para adaptar el rumbo de la empresa con rapidez. Al responder eficientemente a los cambios del entorno, la organización fortalece su capacidad de participación activa y protege su ventaja competitiva en un mercado en constante evolución.

La flexibilidad laboral: Consiste en ajustar de manera eficaz la fuerza laboral a las necesidades operativas de la organización. El objetivo es obtener el máximo valor del capital humano sin comprometer su integridad, manteniendo un entorno laboral saludable y digno mientras se cumplen los objetivos de producción

La flexibilidad organizativa o estructural: Hace referencia a la capacidad de reestructurar o reconfigurar la organización, funciones, procesos o vías de comunicación internas de la compañía para adaptarse a las circunstancias presentes del ambiente.

La flexibilidad productiva: Es la habilidad de ajustar la producción sin generar gastos significativos. Se enfoca en la habilidad para generar productos novedosos, modificar la proporción de cada producto en la producción total y modificar el volumen de producción de acuerdo a las demandas del mercado.

Marca: Derecho de monopolio, posesión del propietario que puede ser adquirido, vendido, arrendado o otorgado bajo licencia.

Objetivo: Promoción breve que presenta la compañía en relación a su contexto operativo y social, describiendo cómo se proyectan en un futuro competitivo.

Operación: Tratado, acuerdo o actividad ejecutada por la compañía.

Organización: Elaborar planes o iniciativas para una acción empresarial.

Patrimonio Intelectual: Es el conjunto de recursos intangibles con los que la compañía dispone.

Posibilidades: Observación de nuevas expectativas de negocio que promueven el crecimiento y evolución de la compañía.

Procedimiento: Conjunto de etapas consecutivas de un fenómeno, de un proceso empresarial.

Producto de mercado: Son aquellos que representan el potencial derivado de los productos que están vinculados con el mercado de la compañía.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. **Ámbito**

El alcance de esta presente investigación permite conocer los procesos de Capital Intelectual y la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023, y que influye en la competitividad laboral para un desarrollo productivo.

3.2. **Nivel, tipo y diseño de investigación**

Nivel

El nivel de la presente investigación es descriptiva - correlacional. Correlacional: De acuerdo a Hernández y Mendoza (2022), alude que este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular.

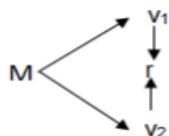
Descriptivo: Hernández (2020) refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio.

Tipo

El tipo de investigación es básica, según Hernández 2010 citado por (Valderrama, 2017), revela que: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Es decir, específicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta, sobre los conceptos del capital intelectual y competitividad laboral.

Diseño de la investigación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental transeccional. En este punto, el investigador debe realizar diferentes actividades que le permita alcanzar los objetivos de estudio, objetar las incógnitas y examinar la certeza de las Hipótesis enunciadas (Carrasco, 2004).



Dónde:

M: 20 trabajadores, el cual fue obtenida del total de la población.

X: Capital Intelectual

r: Relación

Y: Competitividad Laboral

3.3. Población y selección de muestra

Población

En esta investigación la población está conformada por los 20 trabajadores de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada. De acuerdo con Valderrama (2022), se refiere a un grupo limitado o infinito de elementos, entidades u objetos, que poseen atributos o propiedades compartidas, que pueden ser observadas.

Muestra

De acuerdo con Valderrama (2022), se define como un subgrupo que representa un universo o población. El cálculo empleado para establecer el tamaño de la muestra se basa en un cálculo de una población limitada, lo que evidencia que conocemos la población y aspiramos a definir la población en su totalidad, lo que será objeto de estudio.

$$N=n$$

Por lo tanto, la población a tener en cuenta es de 20 empleados según la muestra censal de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

3.4. Procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Durante la ejecución de esta investigación se utilizó la encuesta como técnica principal para recopilar información esta técnica permitió obtener datos directos de la muestra objetiva de estudio. (Sánchez y Reyes, 2023).

Instrumentos

Se utilizará como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas tanto para la primera variable y segunda variable. Mediante la encuesta se aplicará a los 20 trabajadores que laboran en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada. De acuerdo a Sánchez y Reyes (2023), menciona que los instrumentos son las herramientas específicas que se utilizan en el proceso de recogida de datos.

3.5. Análisis estadísticos

Los datos se recopilan utilizando fuentes primarias y fuentes secundarias. Datos obtenidos directamente de encuestas a los trabajadores de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima.

Una vez terminado el trabajo de campo, se armó la base de datos y se realizó el análisis estadístico, utilizando las técnicas descriptivas e inferenciales, como el análisis estadístico que nos permitan arribar, a través del uso de programas estadísticos especializados como Excel e identificar los resultados de la investigación, así como su grado de pertinencia, según la necesidad de la investigación.

3.6. Consideraciones éticas

El presente proyecto de investigación asume el compromiso de respeto irrestricto al Código de Ética relacionado con las actividades de investigación.

No colisiona con los derechos fundamentales de las personas, en cambio existe compromiso de contribuir en el bienestar, así como en la distribución equitativa en los beneficios que resulten de la investigación.

De igual manera, asumir el compromiso con la integridad científica, a través de la difusión y extensión a otras actividades académicas y/o profesionales en el ámbito nacional e internacional con el proceso o trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1

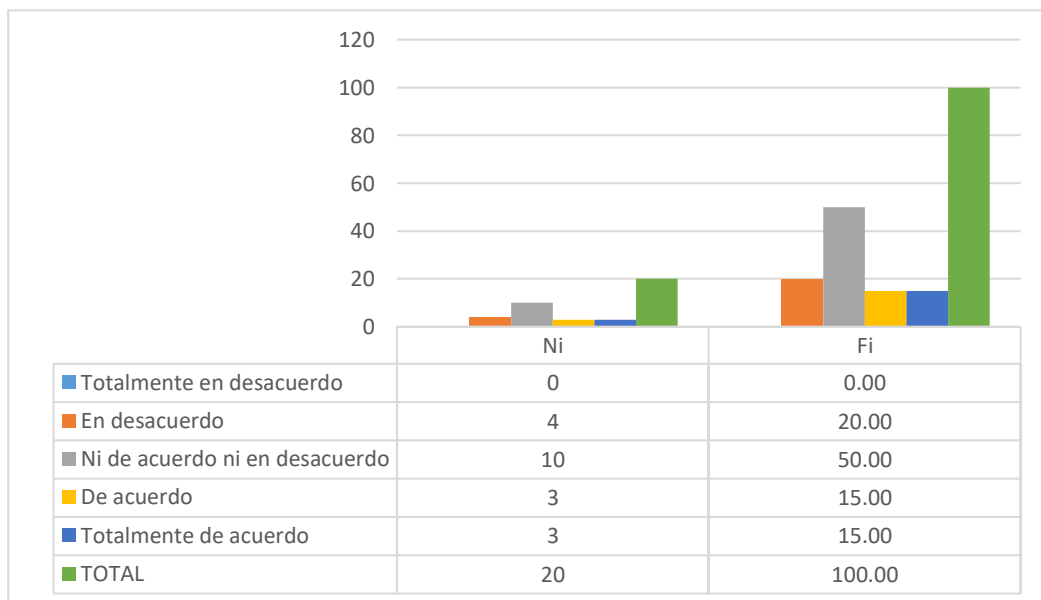
Competitividad laboral en la micro empresa C.G.O.L.M.S.A.C

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 4 | 20.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 50.00 |
| De acuerdo | 3 | 15.00 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 15.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari S.A.C., 2023.

Figura 1

Competitividad laboral en la micro empresa C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 01, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 50.00%

Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% De acuerdo y el 15.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Aprendizaje Continuo, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%, por lo que el aprendizaje está demostrando un segundo plano en el trabajo.

Tabla 2

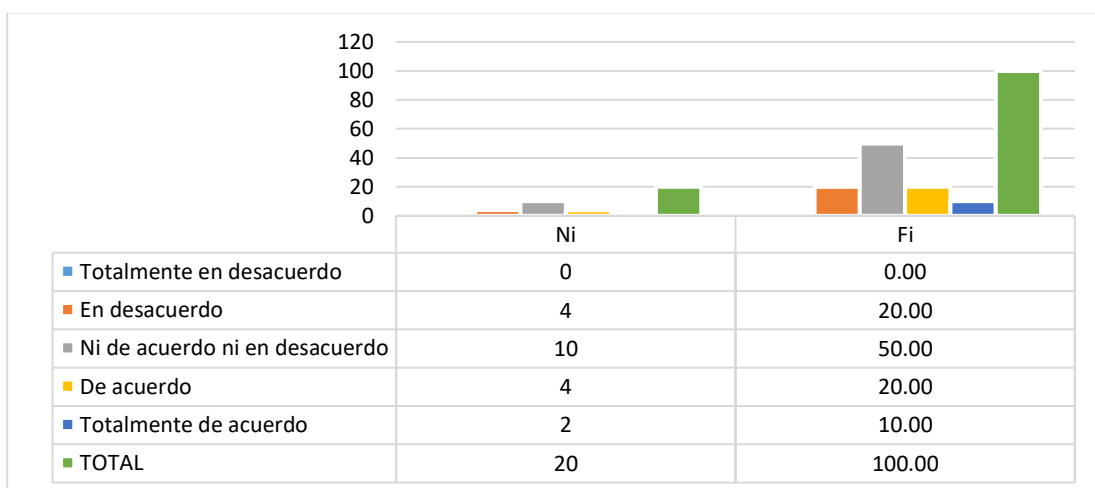
Opiniones competitividad laboral en la micro empresa C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 4 | 20.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 50.00 |
| De acuerdo | 4 | 20.00 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 10.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Opiniones competitividad laboral en la micro empresa C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 02, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 50.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo,

según la pregunta planteada, usted como califica, la Innovación laboral, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%, por lo que el personal está no tan seguro lo que la empresa quiere demostraren el trabajo.

Tabla 3

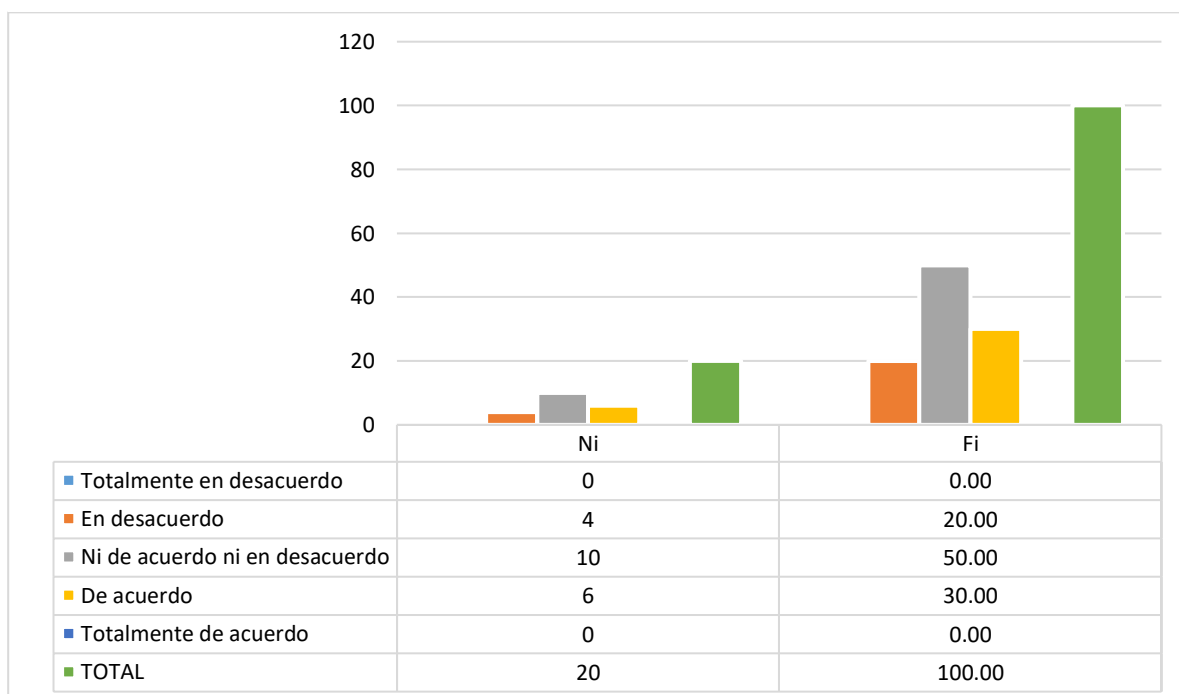
Opiniones sobre el liderazgo en el trabajo.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 4 | 20.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 50.00 |
| De acuerdo | 6 | 30.00 |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Opiniones sobre el liderazgo en el trabajo.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 03, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 50.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 30.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Liderazgo en el Trabajo, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%., por lo que el personal está no tan seguro o conforme con lo planteado en la empresa donde trabajan.

Tabla 4

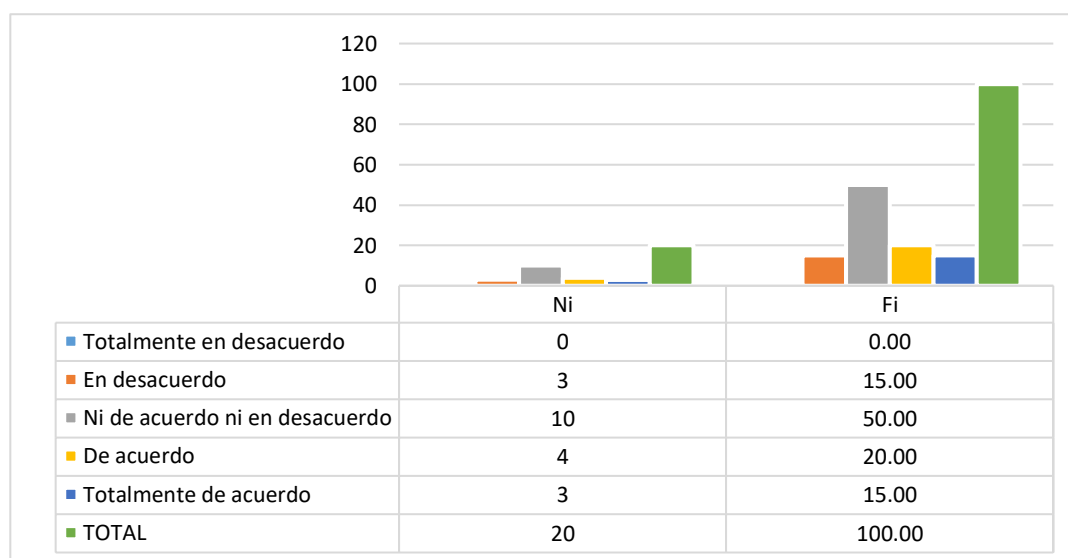
Opiniones sobre el trabajo en equipo y competitividad laboral.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 3 | 15.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 50.00 |
| De acuerdo | 4 | 20.00 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 15.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Opiniones sobre el trabajo en equipo y competitividad laboral.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 04, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 15.00% En desacuerdo, el 50.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 15.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Trabajo en Equipo, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%, por lo que el trabajo en equipo es eventual por la desconfianza del personal en la empresa donde trabajan.

Tabla 5

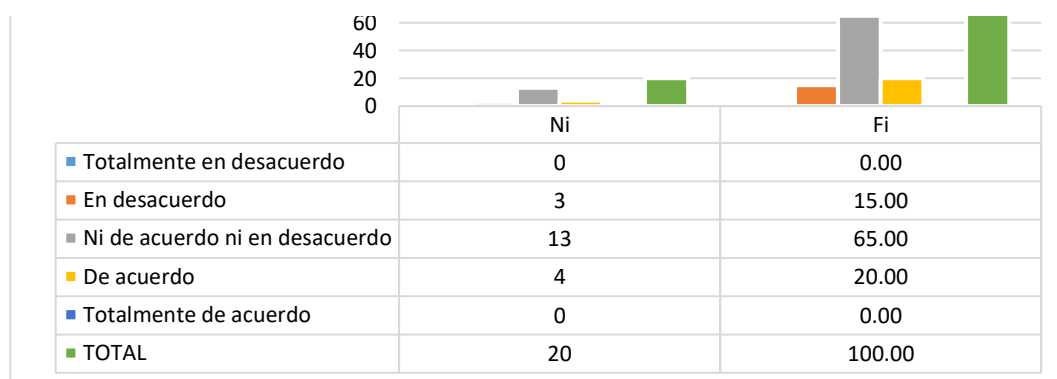
Opiniones sobre la competitividad laboral en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 3 | 15.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 65.00 |
| De acuerdo | 4 | 20.00 |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Opiniones sobre la competitividad laboral en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 05, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 15.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Competitividad Laboral, en la Micro

Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%, por lo que la competitividad laboral no se cumple al 100% en la empresa donde trabajan.

Tabla 6

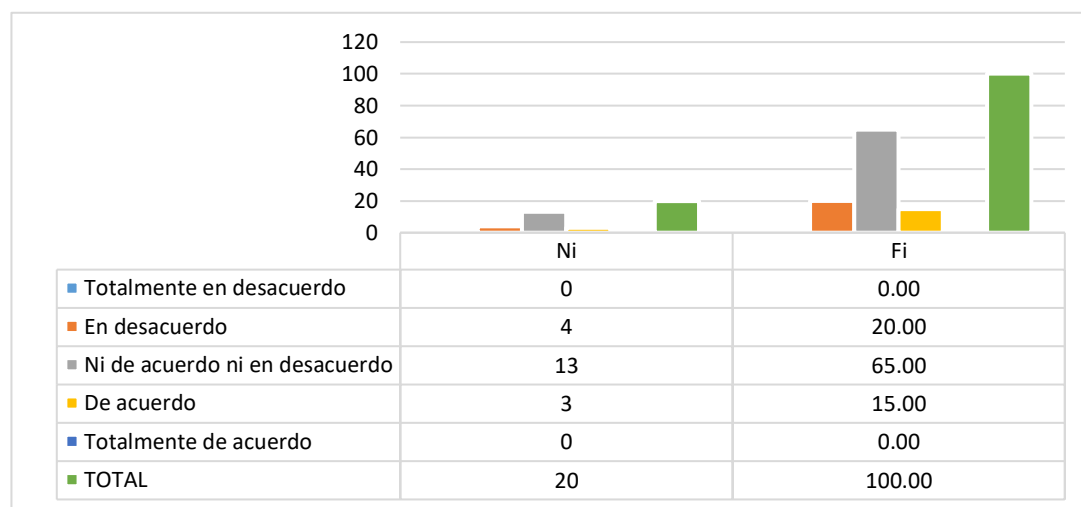
Opiniones sobre la confianza y respeto en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 4 | 20.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 65.00 |
| De acuerdo | 3 | 15.00 |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 6

Opiniones sobre la confianza y respeto en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 06, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Confianza y Respeto, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha

Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 65.00%, por lo que en el trabajo no se cumple o existe confianza y respeto al 100% en la empresa donde trabajan.

Tabla 7

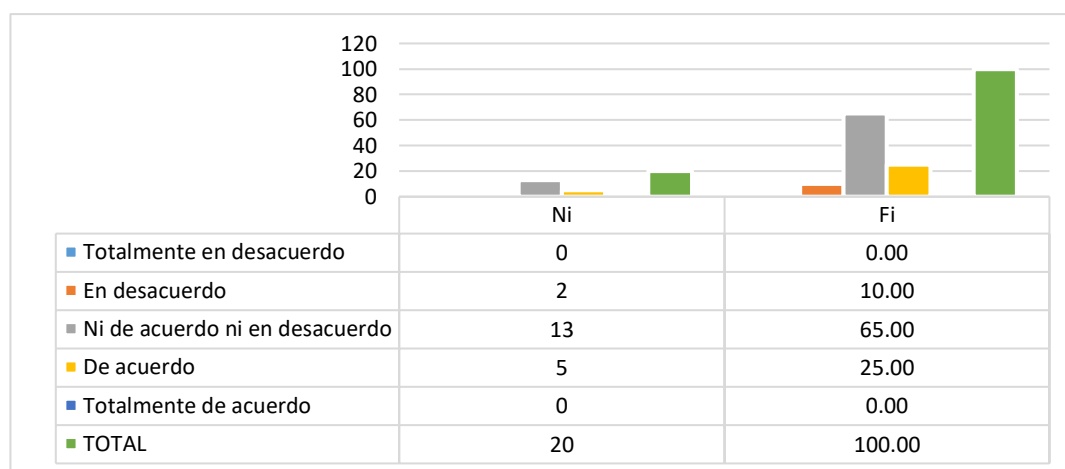
Opiniones sobre el sistema de información en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 2 | 10.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 65.00 |
| De acuerdo | 5 | 25.00 |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Opiniones sobre el sistema de información en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 07, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 10.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 25.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Sistemas de Información, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni

en desacuerdo con un 65.00%, por lo que en el trabajo desconocen lo que es sistemas información al 100% en la empresa donde trabajan.

Tabla 8

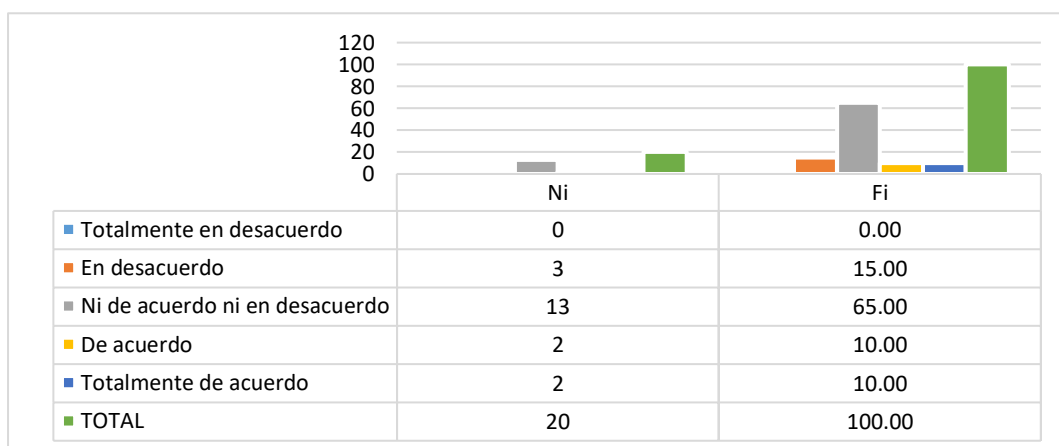
Opiniones sobre la aplicación de la tecnología en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 3 | 15.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 65.00 |
| De acuerdo | 2 | 10.00 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 10.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 8

Opiniones sobre la aplicación de la tecnología en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 08, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 10.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 10.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Aplicación de la Tecnología, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni

en desacuerdo con un 65.00%, por lo que en el trabajo desconocen lo que es la aplicación de la tecnología al 100% en la empresa donde trabajan.

Tabla 9

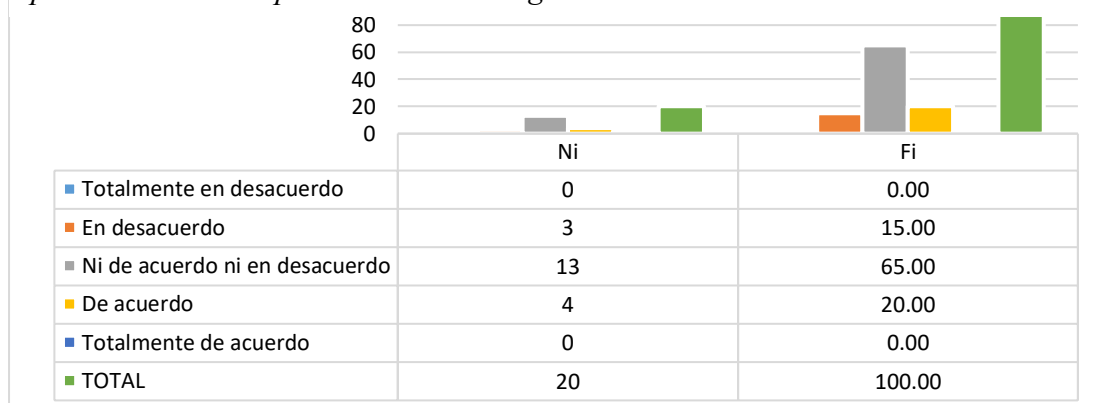
Opiniones sobre la aplicación de estrategias en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 3 | 15.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 65.00 |
| De acuerdo | 4 | 20.00 |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 9

Opiniones sobre la aplicación de estrategias en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 09, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 15.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Aplicación de Estrategias, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni

en desacuerdo con un 65.00%, por lo que en el trabajo desconocen la aplicación de estrategias al 100% en la empresa donde trabajan.

Tabla 10

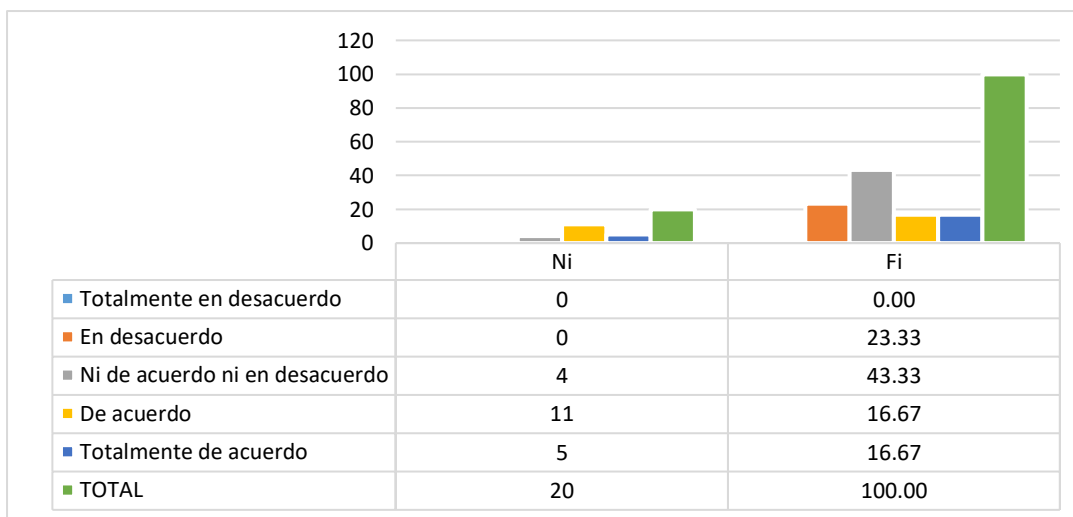
Opiniones sobre los proyectos de inversión en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 0 | 23.33 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 43.33 |
| De acuerdo | 11 | 16.67 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 16.67 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Opiniones sobre los proyectos de inversión en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 10, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 23.33% En desacuerdo, el 43.33% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 16.67% De acuerdo y el 16.67% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, los Proyectos de Inversión, en la

Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 43.33%, por lo que en el trabajo desconocen los proyectos de inversión al 100% en la empresa donde trabajan.

Tabla 11

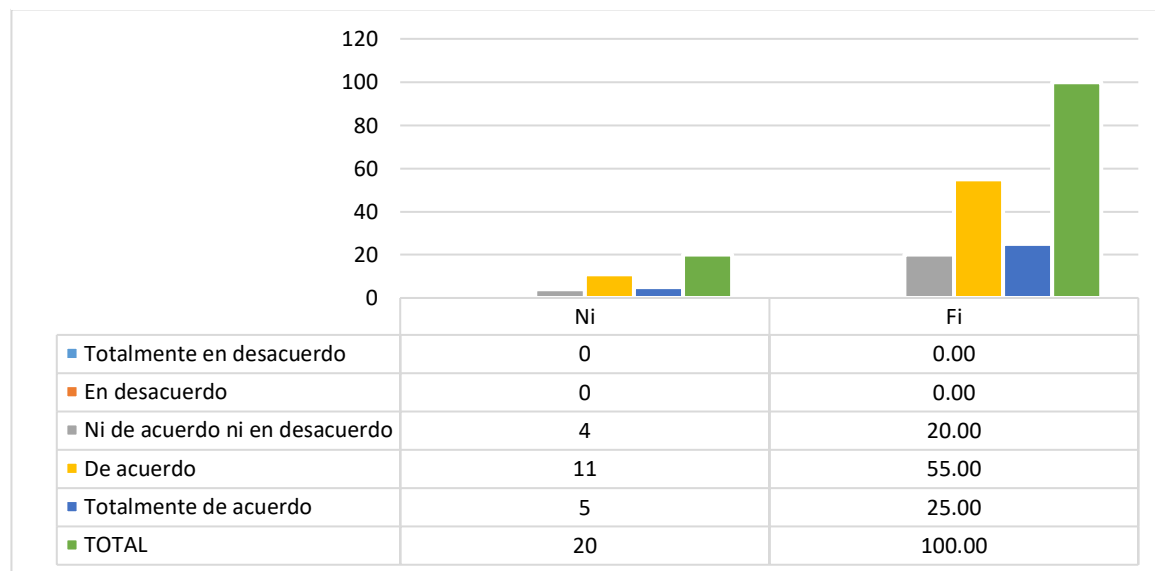
Opiniones sobre la calidad de productos en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 0 | 0.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 20.00 |
| De acuerdo | 11 | 55.00 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 25.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 11

Opiniones sobre la calidad de productos en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 11, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 20.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 55.00% De acuerdo y el 25.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Calidad de Productos, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que está de acuerdo con un 55.00%, por lo que en el trabajo conocen el proceso de forma gradual con el 100% en la empresa donde trabajan.

Tabla 12

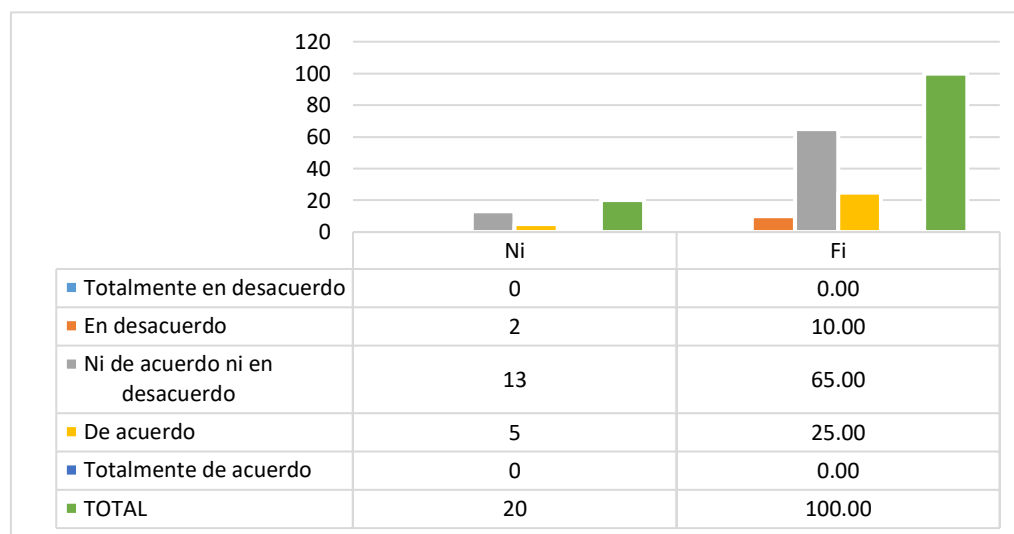
Opiniones sobre el entorno económico en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 2 | 10.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 65.00 |
| De acuerdo | 5 | 25.00 |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 12

Opiniones sobre el entorno económico en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 12, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 10.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 25.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Entorno Económico, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que el entorno económico pudiera ser incierto con los cambios que se dan dentro de la organización con un 65.00%, por lo que en el trabajo no conocen a lo referente del tema de la empresa.

Tabla 13

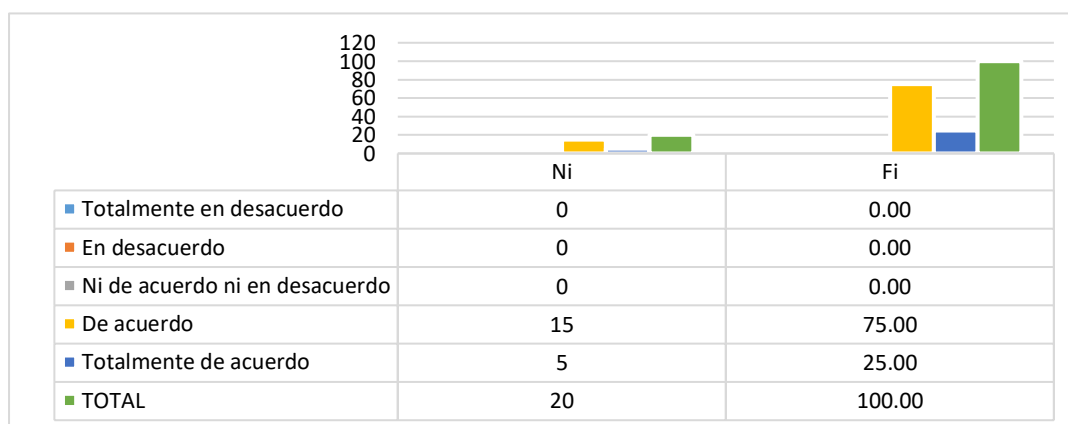
Opiniones sobre el incremento de producción en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 0 | 0.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| De acuerdo | 15 | 75.00 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 25.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota: Elaboración propia.

Figura 13

Opiniones sobre el incremento de producción en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota: Elaboración propia.

En la tabla N° 13, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 0.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 75.00% De acuerdo y el 25.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Incremento de Producción, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que el incremento de productos sería bueno para poder diversificar la venta de productos que se dan dentro de la organización con un 75.00%, por lo que daría un realce a la organización.

Tabla 14

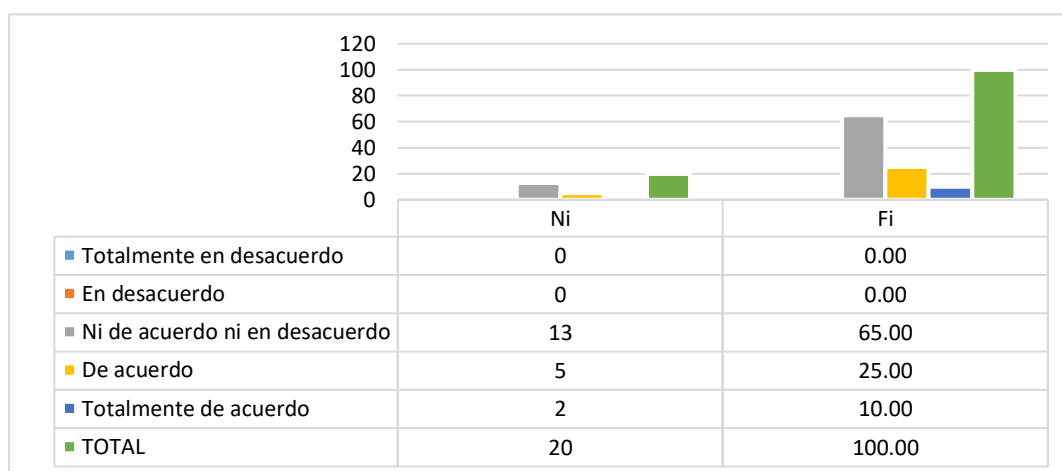
Opiniones sobre el nivel de preparación del personal en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 0 | 0.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 65.00 |
| De acuerdo | 5 | 25.00 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 10.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota: Elaboración propia.

Figura 14

Opiniones sobre el nivel de preparación del personal en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota: Elaboración propia.

En la tabla N° 14, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 25.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Nivel de Preparación del Personal, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que la preparación no es lo más adecuado ya que el personal no tiene preparación educativa solo una preparación empírica del trabajo con un 65.00%, por lo que falta mayor preparación al personal.

Tabla 15

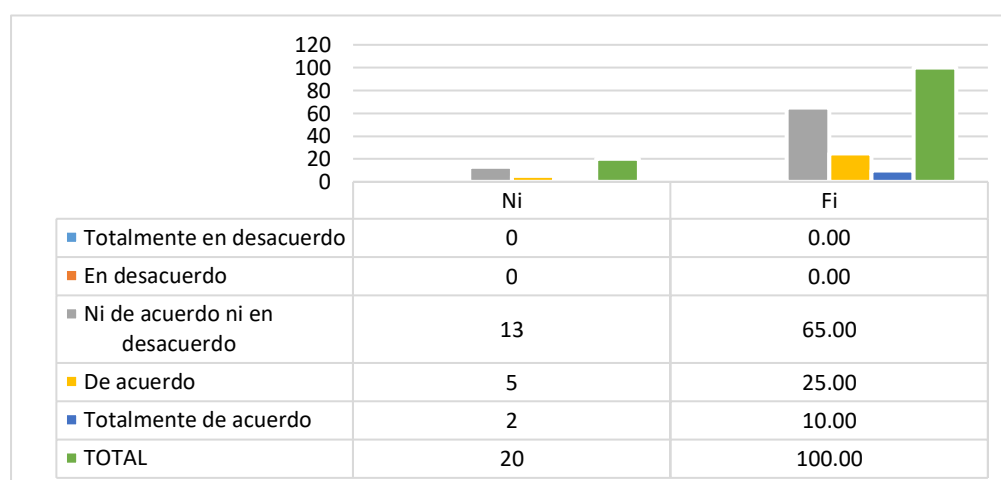
Opiniones sobre entrega de pedidos en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 0 | 0.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 65.00 |
| De acuerdo | 5 | 25.00 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 10.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota: Elaboración propia.

Figura 15

Opiniones sobre entrega de pedidos en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota: Elaboración propia.

En la tabla N° 15, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 25.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Entrega de Pedidos, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que la entrega de pedidos se efectúa de forma empírica y sin plan de trabajo o ruta de entrega a los clientes con un 65.00%, por lo que falta mayor preparación en preparación de ruta de entrega de los productos.

Tabla 16

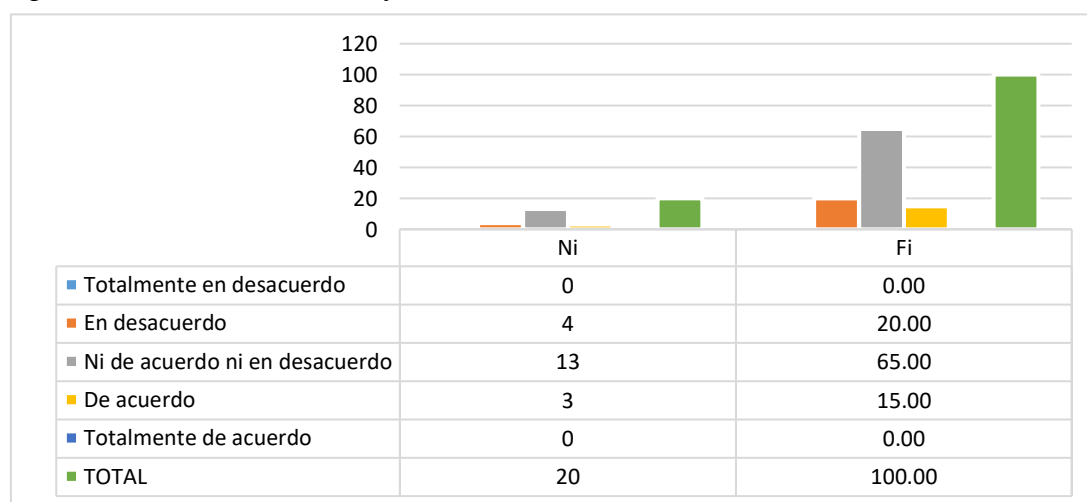
Opiniones sobre los cambios futuros en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 4 | 20.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 65.00 |
| De acuerdo | 3 | 15.00 |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 16

Opiniones sobre los cambios futuros en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 16, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, los Cambios Futuros, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que los cambios futuros no mejorar si no se cambia la forma de pensar sobre el trabajo que se realiza con un 65.00%, por lo que falta establecer planes de mejora en la empresa.

Tabla 17

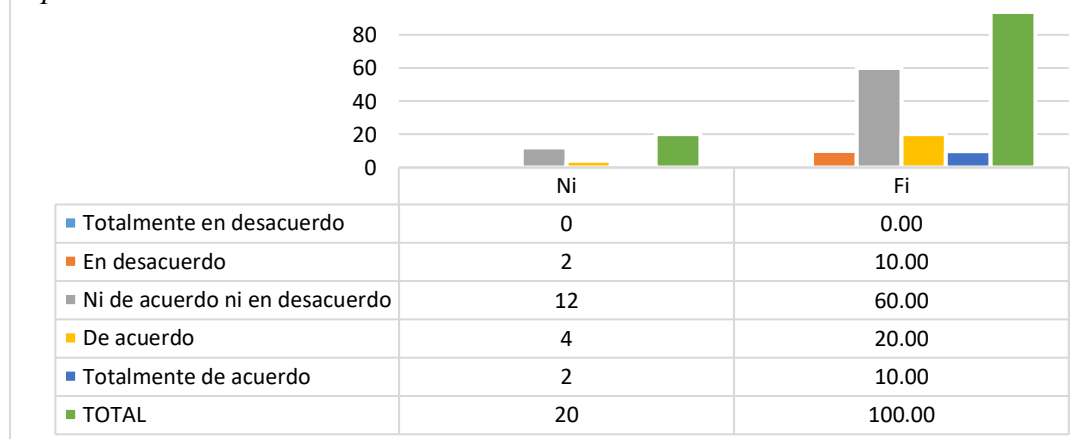
Opiniones sobre la mercadotecnia en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 2 | 10.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 60.00 |
| De acuerdo | 4 | 20.00 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 10.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 17

Opiniones sobre la mercadotecnia en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 17, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 10.00% En desacuerdo, el 60.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Mercadotecnia, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que las mercaderías no tiene un buen lugar de almacenamiento y mucho menos una rotación de productos con un 60.00%, por lo que falta establecer o diseñar un buen plan de trabajo con áreas acondicionadas en la empresa.

Tabla 18

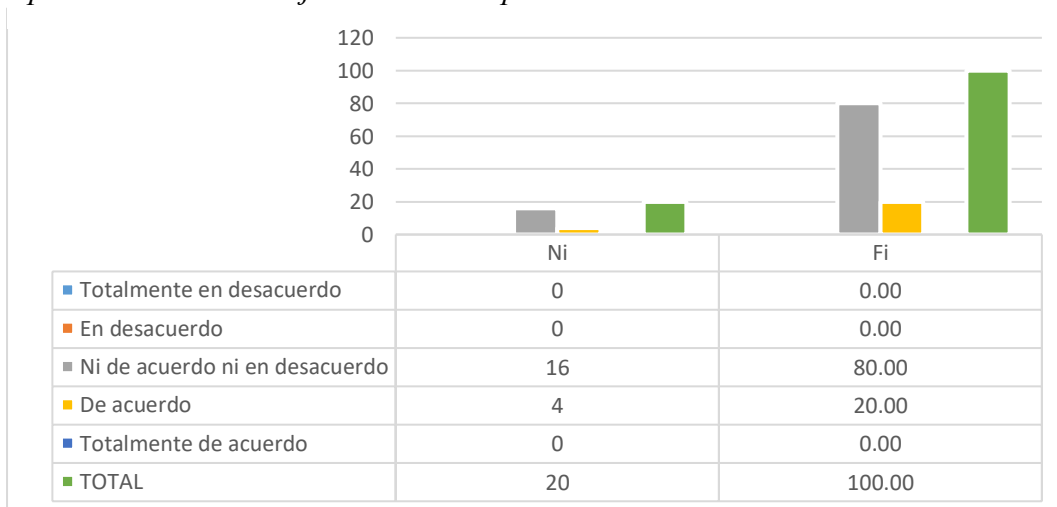
Opiniones sobre los objetivos de la empresa en C.G.O.L.M.S.A.C.

| | Ni | Fi |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.00 |
| En desacuerdo | 0 | 0.00 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 80.00 |
| De acuerdo | 4 | 20.00 |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 20 | 100.00 |

Nota. Elaboración propia.

Figura 18

Opiniones sobre los objetivos de la empresa en C.G.O.L.M.S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

En la tabla N° 18, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 80.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, los Objetivos de la Empresa, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que los objetivos no están bien orientados a un desarrollo empresarial y se está trabajando de forma empírica y no se cuenta con objetivos empresariales con un 80.00%, por lo que falta establecer políticas de desarrollo empresarial para un buen funcionamiento.

4.2. Prueba de hipótesis

Prueba hipótesis general

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva en establecer la medida del Capital Intelectual en la Competitividad Laboral de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Hipótesis Nula: Existe una relación negativa en establecer la medida del Capital Intelectual en la Competitividad Laboral de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Tabla 19

Capital intelectual y competitividad laboral: prueba de hipótesis.

| | | | | CAPITAL INTELECTUAL | COMPETITIVIDAD LABORAL |
|-----------------|---------------------------|--|------------|---------------------------------|---------------------------|
| Rho Spearman | CAPITAL INTELECTUAL | Coefficiente de correlación (bilateral) N | de Sig. | 1.000 . | ,853” ,000 20 |
| | COMPETITIVIDAD LABORAL | Coefficiente de correlación (bilateral) N | de Sig. | 20 ,853 ,000 20 | 1,000 . 20 |

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo que se concluye que la aplicación del capital intelectual y la competitividad laboral mejora el coeficiente de correlación entre las variables ya que es un 0,853% con el grado de correlación lo que significa que tiene una correlación positiva, a lo que concluimos que se acepta la hipótesis alterna demostrando que el capital intelectual tiene una correlación directa y significativa con la competitividad laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

Prueba hipótesis específicas

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa positiva en el Capital Humano en el capital tecnológico de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Hipótesis Nula: Existe una relación significativa negativa en el Capital Humano y el capital tecnológico de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Tabla 20

Capital humano y flexibilidad productiva: prueba de hipótesis específicas.

| | | | CAPITAL HUMANO | FLEXIBILIDAD PRODUCTIVA |
|----------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Rho | CAPITAL HUMANO | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,943 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| Spearman | | N | 20 | 20 |
| | FLEXIBILIDAD PRODUCTIVA | Coefficiente de correlación | ,943 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo que se concluye que la aplicación del capital humano y el capital tecnológico mejora el coeficiente de correlación entre las variables ya que es un 0.943% lo que significa que tiene una correlación positiva, a lo que concluimos que se acepta la hipótesis alterna demostrando que el capital humano y capital tecnológico es necesaria.

Prueba hipótesis específicas

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa positiva del Capital organizacional y su impacto en la flexibilidad productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Hipótesis Nula: Existe una relación significativa negativa del Capital organizacional y su impacto con la flexibilidad productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específicas: correlación significativa.

| | | CAPITAL ORGANIZACIONAL | FLEXIBILIDAD PRODUCTIVA |
|--------------|-------------------------|--|-------------------------|
| Rho Spearman | CAPITAL ORGANIZACIONAL | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,539" ,000 20 |
| | FLEXIBILIDAD PRODUCTIVA | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 20 |
| | | | |
| | | | |

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo que se concluye que la aplicación del capital organizacional y la flexibilidad productiva mejora el coeficiente de correlación entre las variables ya que es un 0,539% lo que significa que tiene una correlación positiva, a lo que concluimos que se acepta la hipótesis alterna demostrando que el capital organizacional y la flexibilidad productiva es satisfactoria.

Prueba hipótesis específicas

Hipótesis alterna: Existe una relación positiva del logro de metas con la agilidad comercial de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Hipótesis Nula: Existe una relación negativa del logro de metas con la agilidad comercial de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.

Tabla 22

Logros de metas e impacto laboral.

| | | | LOGRO DE METAS | IMPACTO LABORAL |
|--------------|-----------------|---|---------------------------|-------------------------|
| | LOGRO DE METAS | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . | ,439" ,000 20 |
| Rho Spearman | IMPACTO LABORAL | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,439 ,000 20 | 1,000 . 20 |

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo que se concluye que la aplicación de logro de metas y el impacto en la agilidad comercial en el coeficiente de correlación entre las variables ya que es un 0,439% lo que significa que tiene una correlación positiva, a lo que concluimos que se acepta la hipótesis alterna demostrando que el logro de meta tiene una correlación directa y significativa con la agilidad comercial.

4.3. Discusión de resultados

Según la hipótesis general, Establecer la medida del Capital Intelectual y su impacto en la Competitividad Laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023. Según el autor Barceinas (2021), en la tesis *Capital humano y rendimientos de la educación en México* determina que las tasas de rentabilidad privada pueden ser vistas como un indicador de las tasas de rentabilidad social. En otras palabras, la educación como inversión en capital humano puede considerarse una actividad que es indudablemente rentable desde las perspectivas individual y social. En cuanto a los resultados, se puede sostener que la teoría del capital humano constituye un marco teórico apropiado para estudiar la relación entre ingresos y educación, dado que se demuestra que el propósito principal de la educación no es enviar una "señal" a los posibles empleadores, sino aumentar la productividad.

Esto posibilita, en términos generales, la validación del sistema educativo y, de manera específica, el cálculo de las tasas de rentabilidad social de la educación. Por lo tanto, no cabe duda de que la educación aporta grandes beneficios a la sociedad. Sin embargo, desde la perspectiva de la política educativa, invertir en capital humano es muy beneficioso, especialmente en los niveles medio y medio superior. No obstante, si la economía no está incrementando el volumen de empleos, que más individuos perfeccionen su educación no asegura buenos trabajos. Sin embargo, se debe también admitir que son los propios individuos más educados quienes "crean" nuevos puestos de trabajo, lo cual confirma la influencia del capital humano en la producción de las empresas y que la inversión más óptima es aquella dirigida a capacitar al capital humano a nivel medio y superior. Por lo que se concluye que la aplicación del capital intelectual y la competitividad laboral mejora el coeficiente de correlación entre las variables ya que es un 0,853% con el grado de correlación lo que significa que tiene una correlación positiva, a lo que concluimos que se acepta la hipótesis alterna demostrando que el capital intelectual tiene una correlación directa y significativa con la competitividad laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

Hipótesis Específicas. Determinar cuál es la relación del Capital Humano y su impacto en la Flexibilidad Productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023, Según el autor Seguí (2023), en la tesis *La gestión del capital intelectual en las entidades financieras*. La importancia del capital humano empresas de cooperativas de crédito llegan a la conclusión, que la información financiera convencional debe incluir otro tipo de datos sobre el capital intelectual de las compañías. Si los activos intangibles son los elementos más importantes para la generación de valor en las empresas de hoy en día. La información financiera solo será útil para los usuarios en términos de transparencia y relevancia de esta manera.

La ausencia de información sobre intangibles en los estados financieros tradicionales impide una valoración precisa de los beneficios potenciales para los inversores. Ante esta limitación, surge la propuesta de diseñar un estado financiero complementario específicamente dedicado a visibilizar la riqueza inmaterial de la empresa, facilitando así una mejor comprensión de su valor real para terceros. Por lo que se concluye que la aplicación del capital humano y el capital tecnológico mejora el coeficiente de correlación entre las variables ya que es un 0.943% lo que significa que

tiene una correlación positiva, a lo que se concluye y se acepta la hipótesis alterna demostrando que el capital humano y capital tecnológico es necesaria.

Además, enfatiza la importancia de crear unas pautas globales para elaborar informes acerca del capital intelectual y, por último, destaca el estrecho vínculo que existe entre la información sobre el capital intelectual y la gobernanza corporativa. Si la mayor parte del valor de las empresas es determinada por los activos intangibles, la confiabilidad de la información financiera estará fuertemente influenciada por las acciones éticas (o no) de los administradores empresariales.

Hipótesis Específicas. Determinar cuál es la relación del Capital Organizacional y su impacto con la Agilidad Comercial de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023, Según el autor Raymond y Barceinas (2021), las dos teorías tienen una equivalencia empírica, pero sus consecuencias prácticas son contrarias a escala social.

Por lo tanto, se hace imprescindible comprobar cualquiera de las teorías mediante los enunciados observacionales existentes.

En este contexto, el método habitual a nivel global para contrastar estas teorías se ha fundamentado en investigaciones de sección cruzada.

Se concluye destacando la relevancia del método utilizado para la contratación de hipótesis, que es un procedimiento ad hoc y las tasas de rentabilidad educativa empleadas se ajustan a un contexto particular y limitado debido a la falta de datos en la variable del rendimiento académico anual para la secuencia temporal. No obstante, se puede sostener que los resultados capturan, especialmente, el rendimiento económico previsto de un año extra de educación en un entorno macroeconómico y microeconómico que permiten determinar el significado y la envergadura de estos.

En este marco, se puede deducir que hay pruebas empíricas que sugieren que el modelo de capital humano tiene la mayor explicación en el comportamiento de la relación entre la educación y los ingresos personales en Perú, tal como lo indican la amplia variedad de investigaciones producidas en Perú. El principal aporte de esta investigación reside en que se ofrece un método adicional a los ya existentes para contrastar la hipótesis del modelo del capital humano con la hipótesis del modelo de señalización.

En la tabla N° 01, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 50.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% De acuerdo y el 15.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Aprendizaje Continuo, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%., por lo que el aprendizaje está demostrando un segundo plano en el trabajo. Por lo que se concluye que la aplicación del capital organizacional y la flexibilidad productiva mejora el coeficiente de correlación entre las variables ya que es un 5,39% lo que significa que tiene una correlación positiva, a lo que concluimos que se acepta la hipótesis alterna demostrando que el capital organizacional y la flexibilidad productiva es satisfactoria.

Hipótesis Específicas. Determinar cuál es la relación del Capital Tecnológico y su impacto con la Calidad de Servicio de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023, En la tabla N° 02, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 50.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Innovación laboral, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%., por lo que el personal está no tan seguro lo que la empresa quiere demostraren el trabajo. Por lo que se concluye que la aplicación de logro de metas y el impacto en la agilidad comercial en el coeficiente de correlación entre las variables ya que es un 0,439% lo que significa que tiene una correlación positiva, a lo que concluimos que se acepta la hipótesis alterna demostrando que el logro de meta tiene una correlación directa y significativa con la agilidad comercial.

Por lo que se concluye que la aplicación del capital organizacional y la flexibilidad productiva mejora el coeficiente de correlación entre las variables ya que es un 0,539% lo que significa que tiene una correlación positiva, a lo que concluimos que se acepta la hipótesis alterna demostrando que el capital organizacional y la flexibilidad productiva es satisfactoria.

En la tabla N° 03, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 50.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 30.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Liderazgo en el Trabajo, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%., por lo que el personal está no tan seguro o conforme con lo planteado en la empresa donde trabajan.

En la tabla N° 04, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 15.00% En desacuerdo, el 50.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 15.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Trabajo en Equipo, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%., por lo que el trabajo en equipo es eventual por la desconfianza del personal en la empresa donde trabajan.

En la tabla N° 05, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 15.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Competitividad Laboral, en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 50.00%., por lo que la competitividad laboral no se cumple al 100% en la empresa donde trabajan.

En la tabla N° 06, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Confianza y Respeto, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 65.00%., por lo que en el trabajo no se cumple o existe confianza y respeto al 100% en la empresa donde trabajan.

Según el autor Mendez (2022), en su tesis: *Propuesta de un modelo para desarrollar el capital intelectual en las microempresas de México* llega a las siguientes

conclusiones: Según cifras oficiales, las microempresas representan el 93,92% de las empresas y emplean a un máximo de diez personas. No utilizan el conocimiento para obtener más beneficios porque las actividades económicas en las que trabajan no pertenecen a la economía del saber. Las microempresas requieren modelos de colaboración para subsanar su falta de capital intelectual y capacidad de innovación técnica. En México, existe una brecha donde solo las grandes entidades aprovechan estos activos, mientras que las MIPYMES exportadoras permanecen desconectadas del desarrollo nacional. La alianza con terceros es necesaria para compensar la falta de personal especializado y propiedad intelectual. Se concluye que los esquemas de gestión de países avanzados no son transferibles directamente a contextos en desarrollo, donde la naturaleza del conocimiento empresarial es distinta. La asociación es una vía para crear capital intelectual. Enfatiza que los modelos de capital intelectual elaborados en países industrializados no son beneficiosos para las naciones en desarrollo, porque estas compañías funcionan sobre la base del conocimiento. También indica que es necesario fomentar el capital intelectual en las microempresas de América Latina mediante la capacitación, teniendo en cuenta sus particularidades.

Según el autor Luna Correa (2022), en su tesis doctoral: *Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato* sostiene que la interrelación entre los componentes de la inteligencia, el pensamiento, las ideas y la creatividad que puede generar el capital humano permite lograr una competitividad que promueva y propicie cambios importantes en las empresas PYMES. En esta situación, es esencial analizar las diferentes fases de los individuos para lograr los objetivos de la organización. Afirma que existen muchos estudios independientes acerca de las habilidades y conductas de las personas, pero que están relacionados con la meta de brindar una oportunidad a la propuesta del Modelo de Competitividad de Capital Humano. (MCCH); y en el instrumento de evaluación se introducen, como resultado de este análisis, las variables de productividad, innovación y capital humano, así como los recursos organizacionales que dan origen al capital humano. Dado que el capital humano influye de manera decisiva en los resultados con las modificaciones propuestas, esta propuesta tiene como objetivo potenciar la competitividad, que es la variable dependiente.

Según el autor Montegut (2023), en la tesis: *Análisis de los factores explicativos del éxito competitivo en las alazaras cooperativas de Perú*, sostiene que alcanzar y conservar la ventaja competitiva es esencial para el éxito y la subsistencia de la empresa.

Es importante definir qué es la competitividad y cuáles son los factores internos que la benefician. Analizan las distintas definiciones y determinan que la competitividad es el conjunto de atributos que diferencian a una empresa de otra y le permiten mantenerse en el sector obteniendo resultados favorables.

En relación con la segunda pregunta, los factores que pueden afectar la competitividad pueden ser de origen interno o externo. Los primeros incluyen los de naturaleza sectorial, institucional o macroeconómica. Los segundos engloban los elementos relacionados con la estrategia y la estructura de la empresa. Los puntos de vista que han ido cambiando a lo largo del tiempo. Así se origina la teoría económica de la estructura industrial que tiene impacto en el sector.

En la tabla N° 07, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 10.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 25.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Sistemas de Información, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 65.00%., por lo que en el trabajo desconocen lo que es sistemas información al 100% en la empresa donde trabajan.

En la tabla N° 08, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 10.00% En desacuerdo, el 65.00%, ni acuerdo ni en desacuerdo, el 10.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Aplicación de la Tecnología, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 65.00%., por lo que en el trabajo desconocen lo que es la aplicación de la tecnología al 100% en la empresa donde trabajan.

En la tabla N° 09, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 15.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Aplicación de Estrategias, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni

en desacuerdo con un 65.00%, por lo que en el trabajo desconocen la aplicación de estrategias al 100% en la empresa donde trabajan.

En la tabla N° 10, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 23.33% En desacuerdo, el 43.33% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 16.67% De acuerdo y el 16.67% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, los Proyectos de Inversión, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 43.33%, por lo que en el trabajo desconocen los proyectos de inversión al 100% en la empresa donde trabajan.

En la tabla N° 11, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 20.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 55.00% De acuerdo y el 25.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Calidad de Productos, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que está de acuerdo con un 55.00%, por lo que en el trabajo conocen el proceso de forma gradual con el 100% en la empresa donde trabajan.

En la tabla N° 12, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 10.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 25.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Entorno Económico, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que el entorno económico pudiera ser incierto con los cambios que se dan dentro de la organización con un 65.00%, por lo que en el trabajo no conocen a lo referente del tema de la empresa.

Según Rojas (2023), quien realizó un estudio sobre *Las características y efectos de la innovación en las empresas de Bolivia en el año 2021*. Según el análisis, la competitividad, las fuentes de información del mercado y las tecnologías están vinculadas con el capital intelectual de una compañía y son factores decisivos para determinar la cantidad invertida en innovación. El autor también señala un hallazgo relevante: la innovación tecnológica por sí sola no es suficiente para explicar la productividad de las empresas, y argumenta que este es el caso porque las compañías bolivianas están

enfocadas en exportar materias primas y no suelen destinar recursos a procesos de innovación complejos como la investigación y el desarrollo, dado que generalmente utilizan tecnologías propias de sus casas matrices.

Así mismo el autor Castro Díaz-Balart, (citado por Aguilera, 2022), estamos presenciando el comienzo de un nuevo siglo y milenio, así como de una nueva época: la era del conocimiento económico y la tecnología informativa. Sin embargo, también es la época de las contradicciones y la incertidumbre, en la que los progresos coexisten con las crisis.

La competitividad y el capital intelectual, en cuanto a prácticas sociales y conocimiento, no están exentos de los retos que enfrentan las ciencias, las tecnologías y las sociedades en su totalidad. Así pues, la práctica epistemológica es el procedimiento más adecuado para responder con eficacia a los retos. La adopción de teorías y modelos ha prevalecido sobre el análisis en los países que tienen menos desarrollo en términos de competitividad y capital intelectual; sin embargo, si el trabajo académico incluye la epistemología en la comprensión y aplicación de estos conceptos, brinda claridad y guía para determinar hacia dónde enfocar el conocimiento y la práctica social de la disciplina, lo que a su vez orienta a las organizaciones y sociedades.

De igual forma Merino (2023), tesis titulada: *capital intelectual como intangible para generar valor en la empresa Inti Gas S.A.C.*, concluyendo: llega a la conclusión de que: El capital intelectual es el activo máspreciado de las compañías; no obstante, no se refleja en los libros contables ni se considera en los estados financieros. A pesar de ello, tiene un gran valor que afecta a que algunas empresas tengan un valor mucho mayor al que aparece en los libros. Se concluyó que el capital intelectual se ha convertido en un intangible generador de valor para la empresa Inti Gas SAC. Dado que esta compañía otorga un trato particular a los empleados, considera sus ideas y puntos de vista, promueve la innovación y la creatividad, los trabajadores se sienten identificados con la empresa y conocen sus procesos, organización, procedimientos y rutinas; esto proporciona a la empresa beneficios competitivos.

En la tabla N° 13, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 0.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 75.00% De acuerdo y el 25.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Incremento de Producción, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha

Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que el incremento de productos sería bueno para poder diversificar la venta de productos que se dan dentro de la organización con un 75.00%, por lo que daría un realce a la organización.

En la tabla N° 14, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 25.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, el Nivel de Preparación del Personal, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que la preparación no es lo más adecuado ya que el personal no tiene preparación educativa solo una preparación empírica del trabajo con un 65.00%, por lo que falta mayor preparación al personal.

En la tabla N° 15, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 25.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Entrega de Pedidos, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que la entrega de pedidos se efectúa de forma empírica y sin plan de trabajo o ruta de entrega a los clientes con un 65.00%, por lo que falta mayor preparación en preparación de ruta de entrega de los productos.

En la tabla N° 16, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 20.00% En desacuerdo, el 65.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% De acuerdo y el 0.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, los Cambios Futuros, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que los cambios futuros no mejorar si no se cambia la forma de pensar sobre el trabajo que se realiza con un 65.00%, por lo que falta establecer planes de mejora en la empresa.

En la tabla N° 17, Se ha determinado en base a 20 la población encuestada y ha determinado el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 10.00% En desacuerdo, el 60.00% Ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% De acuerdo y el 10.00% Totalmente de acuerdo, según la pregunta planteada, usted como califica, la Mercadotecnia, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad

Anónima Cerrada, por lo que manifiestan que las mercaderías no tiene un buen lugar de almacenamiento y mucho menos una rotación de productos con un 60.00%, por lo que falta establecer o diseñar un buen plan de trabajo con áreas acondicionadas en la empresa.

CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general, se realizó la comprobación del Capital Intelectual y es una realidad diferente ya que no cumplen con los objetivos empresariales es por ello que se debe implementar acciones encaminadas a mejorar su Competitividad Laboral, por lo que está demostrando un grado de correlación de 8.53% en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

De acuerdo con el segundo objetivo, se determina el proceso del Capital Humano, por lo que está demostrando un grado de correlación de 9.43% determinando la medición y su impacto que presenta los retos y principios que enfrenta la valorización de la Flexibilidad Productiva, de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

Teniendo en cuenta el tercer objetivo, se determina la relación del Capital Organizacional en las relaciones entre el capital tecnológico, cambio a futuro, por lo que está demostrando un grado de correlación de 5.39% Capital Humano con respecto a la competitividad de las micro empresas y su impacto con la Agilidad Comercial, en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

Con respecto al cuarto objetivo, se determinar la relación del Capital Tecnológico y su impacto es satisfactorio ya que la información generó una relación con la competitividad por lo que está demostrando un grado de correlación de 4.39% de las micro empresas con la Calidad de Servicio, de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al objetivo general, se recomienda lo siguiente que el propietario de la empresa debe de fortalecer el desarrollo competitivo de las micro empresas con relación al Capital Intelectual y que cumpla con los objetivos empresariales es por ello que debe implementar acciones encaminadas a mejorar la Competitividad Laboral, y fortalecer la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

De acuerdo con el segundo objetivo, se recomienda lo siguiente que el propietario de la empresa debe de fortalecer e incentivar el trabajo ligado al conocimiento para posicionar a las micro empresas y que el Capital Humano, tiene un papel muy importante en la empresa ya que existen retos y principios que enfrenta la valorización de la Flexibilidad Productiva, de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada y de esa forma ser más competitivos en el mercado local, nacional y por qué no en el mercado internacional.

De acuerdo al tercer objetivo, se recomienda que el Capital Organizacional es el eje principal de toda micro empresa; por lo tanto se lo debe mantener en un aprendizaje continuo, en especial con los indicadores del nivel educativo y en la capacitación continua del manejo de negocios entre el capital tecnológico, cambio a futuro, Capital Humano con relación a la competitividad de las micro empresas y su impacto con la Agilidad Comercial, en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

De acuerdo al cuarto objetivo, se recomienda la relación del Capital Tecnológico que debe fortalecer su elemento más intangible que es el compromiso organizacional con la tecnología que está enmarcado en la responsabilidad y cumplimiento y su impacto que es satisfactorio ya que la información generó una relación con la competitividad y la Calidad de Servicio, de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alama, E., Martín, G., & López, P. (2006). *Capital intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo. Academia*. Revista Latinoamericana de Administración, núm. 37, segundo semestre, 2006, p. 1-16.
- Alarcón, M., Álvarez, S., Goyes, J., & Pérez, O. (2012). *Estudio y análisis del capital intelectual como herramienta de gestión para la toma de decisiones*. Revista del Instituto Internacional de Costos, ISSN 1646-6896, N° 10, diciembre 2012.
- Álvarez, F. (2008). *La eco estructura de la empresa y la competitividad*. Gestión Joven. Revista de la agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. 2008.
- Arméstar, N. (2011). *De la micro competitividad a la competitividad nacional*. Escuela de Postgrado de la UPC. Cuaderno de investigación EPG. Edición N° 14, abril 2011.
- Barragán, J. (2005). *Administración de las pequeñas y medianas empresas*. Introducción: Las PYMES en la nueva economía global. Universidad Autónoma Nuevo León. Trillas: 2005.
- Bautista, P. (2013). *Factores que inciden en el éxito de las microempresas con mínimo cinco años de existencia del sector terciario del municipio de Arauca*. Tesis de investigación como requisito parcial para optar al título de: Magister en Administración. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias y Administración. Arauca, Colombia. 2013.
- Becker, G. (1964). *Capital humano*.
- Brito, N. (2003). *Diseño de una estrategia competitiva para las microempresas del sector telecomunicaciones del Distrito Metropolitano de Caracas*. Dirección General de Estudios de Post-Grado Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Cenhy, D. (2001). *La inversión en recursos humanos y la competitividad de las micros y pequeñas empresas de la región de Arequipa – 2011*. Fondo de cultura de la Fundación Nuevo Mundo. Arequipa, julio del 2011.
- Cleri, C. (2012). *El libro de las PYMES*. 1era. Edición. Buenos Aires: Granica, 2007. Cohen. (1994). La competitividad. Pág. 59.

- Fernández, Z. (1993). *La organización interna como ventaja competitiva para la empresa*. Papeles de Economía Española, N° 1-56, p. 178-193. Foro Económico Mundial. Suiza: Davos.
- Gasteiz, V. (2000). *Gestión del conocimiento y capital intelectual*. CIDEA. Centro de investigación y documentación sobre problemas de la economía, el empleo y las cualificaciones profesionales. Donostia-san Sebastián. Gobierno vasco.2000.
- Grant, R. (1996). *Dirección estratégica. Conceptos, técnicas y aplicaciones*. Civitas, Madrid.
- Grupo Sodercan. (2010). *Mejora de la competitividad en las microempresas*. España.
- Heredia, J. (2009). *Influencia del capital intelectual en la competitividad de los hoteles*. Conciencia Tecnológica, núm. 37, enero-junio, 2009, p. 20-25. Instituto Tecnológico Aguas Calientes, México.
- López, V., Nevado, D., & Baños, J. (2008). *Indicador sintético de capital intelectual: humano y estructural. Un factor de competitividad*. Revista Eure. Vol. XXXIV, N° 101, p. 45-70. Santiago de Chile, abril 2008.
- Lucas, A. (1994). *Sociología de la empresa*. Ed. Mac Graw Hill. México. p. 39.
- Molina. (2008). *El capital Intelectual*.
- Oliveira, F. (2000). *El empleo en las microempresas de la Unión europea*. Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, 2000.
- Pfeffer, J. (1997). *Ventaja competitiva a través de la gente. Cómo desencadenar el poder de la fuerza del trabajo*. Ed. CECSA. p. 24.
- Perego, L. (2003). *Competitividad a partir de los agrupamientos industriales. Un modelo integrado y replicable de clusters productivos*. Trabajo científico, ISBN 84-688-3417-3, N° registro 6286203. Universidad Nacional de la Plata.
- Pablo, K. (2008). *El capital intelectual en la responsabilidad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca*. Instituto tecnológico de Oaxaca. División de Estudios de Posgrado e Investigación. Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. Mayo 2008.
- Plan Nacional de Desarrollo (2007-2010). *Micro, pequeña y mediana empresa*.
- Porter, M. (1982). *Estrategia Competitiva*. CECSA. México.

- Porter, M. (1991). *La ventaja comparativa de las naciones*. Buenos Aires, Vergara, 2011.
- Trillo, M., & Sánchez, S. (2006). *Influencia de la cultura organizativa en el concepto de capital intelectual*. Área de especialización: dirección estratégica. *Intangible Capital* – N° 11 – vol. 2 – p. 164-180, enero-marzo de 2006 – ISSN: 1697-9818 (cod. 0060).
- Trujano, G. (2005). *La microempresa en el contexto de la globalización: una propuesta alternativa*. México: Universidad Anahuac del Sur.
- Vargas, B., & Del Castillo, C. (2008). *Competitividad sostenible de la pequeña empresa*.
- Villareal, René. (2003). La empresa competitiva sustentable en la era del capital intelectual. Ed. McGraw Hill, p. 10, 110, 111.
- Warner, A. (2004). *Definición y evaluación de la competitividad: consenso sobre su definición y medición de su impacto*. Nota informativa elaborada para el Banco interamericano de Desarrollo. National Bureau of Economic Research, Cambridge, Massachusetts; y, Center for Global Development, Washington, D.C. 2004.

ANEXOS

Instrumentos de recolección de datos

DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES: *Mg Claudio Pérez, José Luis*
 Bach. UMAÑA CHIRICNETE, Juan Valdy
 Bach. MENDOZA ÑACO, Jack Robin

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Capital Intelectual y su Impacto en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023

ASPECTOS A VALIDAR:

A continuación, sírvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

| ASPECTOS | CRITERIOS | DEFICIENTE (0 - 10) | REGULAR (11 - 14) | BUENO (15 - 16) | MUY BUENO (17 - 18) | EXCELENTE (19 - 20) | OBSERVACIONES |
|----------------------------|---|------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|------------------------|---------------|
| 1. Capital Humano | <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje continuo Innovación laboral Liderazgo en el Trabajo | | | | X | | |
| 2. Capital Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en Equipo Compromiso Laboral Confianza y Respeto | | | | | X | |
| 3. Logro de metas | <ul style="list-style-type: none"> Sistemas de Información Aplicación de la Tecnología Aplicación de Estrategias | | | | X | | |
| ASPECTOS | CRITERIOS | DEFICIENTE (0 - 10) | REGULAR (11 - 14) | BUENO (15 - 16) | MUY BUENO (17 - 18) | EXCELENTE (19 - 20) | OBSERVACIONES |
| 4. Capital Tecnológico | <ul style="list-style-type: none"> Proyectos de Inversión Calidad de productos Entorno Económico | | | | X | | |
| 5. Flexibilidad Productiva | <ul style="list-style-type: none"> Incremento de Producción Nivel de preparación del personal Entrega de Pedidos | | | | | X | |

6. Agilidad Comercial

- Cambios Futuros
- Mercadotecnia
- Objetivos de la Empresa

PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL

4

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO

(Por favor, sírvase marcar con un aspa "X")

| ASPECTOS | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? ----- | | 4 |
| El instrumento debe ser aplicado | 4 | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR

TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO

M. Claudio Pérez, José Luis

ADMINISTRADOR

LUGAR Y FECHA

N° DNI

FIRMA DEL VALIDADOR

TELÉFONO

SATIBO 18-05-2025

22520222

962547200

DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES:

Bach. UMAÑA CHIRICNETE, Juan Valdy

Bach. MENDOZA ÑACO, Jack Robin

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Capital Intelectual y su Impacto en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023**ASPECTOS A VALIDAR:**

A continuación, sírvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

| ASPECTOS | CRITERIOS | DEFICIENTE (0 – 10) | REGULAR (11 – 14) | BUENO (15 – 16) | MUY BUENO (17 – 18) | EXCELENTE (19 – 20) | OBSERVACIONES |
|---------------------------|---|------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|------------------------|---------------|
| 1. Capital Humano | <ul style="list-style-type: none"> • Usted como califica, el Aprendizaje Continuo, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada • Usted como califica, la Innovación laboral, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada • Usted como califica, el Liderazgo en el Trabajo, con la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | | |
| 2. Capital Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> • Usted como califica, el Trabajo en Equipo, con la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|--|--------------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Usted como califica, la Competitividad Laboral, en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada • Usted como califica, la Confianza y Respeto, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | | |
| 3. Logro de metas | <ul style="list-style-type: none"> • Usted como califica, el Sistemas de Información, en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada • Usted como califica, la Aplicación de la Tecnología, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima • Usted como califica, la Aplicación de Estrategias, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | | |
| ASPECTOS | CRITERIOS | DEFICIENTE (0 – 10) | REGULAR (11 – 14) | BUENO (15 – 16) | MUY BUENO (17 – 18) | EXCELENTE (19 – 20) | OBSERVACIONES |
| 4. Capital Tecnológico | <ul style="list-style-type: none"> • Usted como califica, los Proyectos de Inversión, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada • Usted como califica, la Calidad de productos, en la Competitividad Laboral de | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted como califica, el Entorno Económico, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | | |
| 5. Flexibilidad Productiva | <ul style="list-style-type: none"> • Usted como califica, el Incremento de Producción, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada • Usted como califica, el Nivel de Preparación del Personal, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada • Usted como califica, la Entrega de Pedidos, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | | |
| 6. Agilidad Comercial | <ul style="list-style-type: none"> • Usted como califica, los Cambios Futuros, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada • Usted como califica, la Mercadotecnia, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Usted como califica, los Objetivos de la Empresa, en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | | |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL | | | | | | | |

| OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO | | |
|---|-----------|-----------|
| (Por favor, sírvase marcar con un aspa "X") | | |
| ASPECTOS | SI | NO |
| ¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? ----- | | |
| El instrumento debe ser aplicado | | |

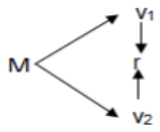
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR | TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO |
|--|---|
| | |

| LUGAR Y FECHA | Nº DNI | FIRMA DEL VALIDADOR | TELÉFONO |
|----------------------|---------------|----------------------------|-----------------|
| | | | |

Matriz de consistencia

“Capital Intelectual en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | | |
|----------|-----------|-----------|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO | METODOLOGÍA |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|---|--|---|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación del Capital Intelectual en la Competitividad Laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación del Capital Intelectual en la Competitividad Laboral en la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.</p> | <p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación directa del Capital Intelectual en la Competitividad Laboral de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023</p> | <p>VARIABLE 1:</p> <p>El Capital Intelectual</p> | <p>Capital Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje continuo • Innovación laboral • Liderazgo en el Trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario | <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Nivel descriptivo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Se enmarca en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por su alcance • Por su profundidad • Por su amplitud • Por su fuente • Por su carácter | | |
| <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación del Capital Humano en la Flexibilidad Productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023?</p> | <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar cuál es la relación del Capital Humano en la Flexibilidad Productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.</p> | <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe una relación directa del Capital Humano en la Flexibilidad Productiva de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023</p> | | <p>Capital Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Compromiso Laboral • Confianza y Respeto | | | <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Información • Aplicación de la Tecnología • Aplicación de Estrategias | <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental</p>  |
| <p>¿Cuál es la relación del Capital Organizacional en la Agilidad Comercial de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023?</p> | <p>Determinar cuál es la relación del Capital Organizacional en la Agilidad Comercial de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.</p> | <p>Existe una relación directa del Capital Organizacional con la Agilidad Comercial de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023</p> <p>Existe una relación directa del Capital Tecnológico con la Calidad de Servicio de la Micro</p> | | <p>VARIABLE 2:</p> <p>La Competitividad</p> | | | <p>Capital Tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de Inversión • Calidad de productos • Entorno Económico | <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de Producción • Nivel de preparación del personal • Entrega de Pedidos |

| | | | | | | | |
|--|--|--|----------------|----------------------------|---|--|--|
| <p>¿Cuál es la relación del Capital Tecnológico en la Calidad de Servicio de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023?</p> | <p>Determinar cuál es la relación del Capital Tecnológico en la Calidad de Servicio de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023.</p> | <p>Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023</p> | <p>Laboral</p> | <p>Calidad de Servicio</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cambios Futuros • Mercadotecnia • Objetivos de la Empresa | <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario | <p>Lurinchincha Mazamari S.A.C.</p> <p>Muestra</p> <p>total 20 colaboradores de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari S.A.C.</p> <p>N=n</p> |
|--|--|--|----------------|----------------------------|---|--|--|



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA

Licenciada con resolución del consejo directivo N.º 033-2018-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

OBJETIVO: Establecer la medida del Capital Intelectual y su impacto en la Competitividad Laboral de la Micro Empresas Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada 2023

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (x) en la casilla según su criterio, en la escala del 1 al 5. Donde 1 es 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 |

| Nº | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|
| VARIABLE 01 | | | | | | |
| 1 | Usted como califica, el Aprendizaje Continuo , en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 2 | Usted como califica, la Innovación laboral , en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Usted como califica, el Liderazgo en el Trabajo , con la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 4 | Usted como califica, el Trabajo en Equipo , con la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 5 | Usted como califica, la Competitividad Laboral , en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 6 | Usted como califica, la Confianza y Respeto , en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 7 | Usted como califica, el Sistemas de Información , en la Competitividad Laboral en la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 8 | Usted como califica, la Aplicación de la Tecnología , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 9 | Usted como califica, la Aplicación de Estrategias , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------|---|--|--|--|--|--|
| | Lurinchncha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| VARIABLE 02 | | | | | | |
| 10 | Usted como califica, los Proyectos de Inversión , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchncha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 11 | Usted como califica, la Calidad de productos , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchncha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 12 | Usted como califica, el Entorno Económico , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchncha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 13 | Usted como califica, el Incremento de Producción , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchncha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 14 | Usted como califica, el Nivel de Preparación del Personal , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchncha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 15 | Usted como califica, la Entrega de Pedidos , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| | Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 16 | Usted como califica, los Cambios Futuros , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 17 | Usted como califica, la Mercadotecnia , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |
| 18 | Usted como califica, los Objetivos de la Empresa , en la Competitividad Laboral de la Micro Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari Sociedad Anónima Cerrada | | | | | |

Elaboración: Propia

| APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR | TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| | |

| LUGAR Y FECHA | N° DNI | FIRMA DEL VALIDADOR | TELÉFONO |
|---------------|--------|---------------------|----------|
| | | | |

Base de datos de la encuesta del Capital Intelectual

| N° | CAPITAL HUMANO | | | CAPITAL ORGANIZACIONAL | | | CAPITAL TECNOLÓGICO | | | EL CAPITAL INTELECTUAL |
|----|----------------|---|---|------------------------|---|---|---------------------|---|---|------------------------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |

Base de datos de la encuesta de la Competitividad Laboral

| N° | FLEXIBILIDAD PRODUCTIVA | | | AGILIDAD COMERCIAL | | | CALIDAD DE SERVICIO | | | LA COMPETITIVIDAD LABORAL |
|----|-------------------------|---|---|--------------------|---|---|---------------------|---|---|---------------------------|
| | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |



**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS
ATAHUALPA**

Licenciada con resolución del consejo directivo N.º 033-2018-SUNEDU/CD
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Chanchamayo, enero 2025

Señor:

Romero Marín Iván Arturo

Gerente Empresa Cafetalera Grano de Oro Lurinchincha Mazamari S.A.C.

Dirección Av. Los Cafetaleros N° 600

De mi consideración

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a la vez presentarle a los **Bach. Umaña Chiricnete, Juan Valdy y Bach. Mendoza Ñaco, Jack Robin**, de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales, quien aplicara el instrumento (encuesta) de recojo de información para su informe de Tesis en la institución donde usted dirige y representa, por lo mismo por lo mismo solicito a su representada acoger (autorizar) a la bachillera para el desarrollo de la misma.

Seguro de contar con su valioso apoyo le agradezco de antemano su gentil atención y a nombre de la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa Filial Satipo le auguramos muchos éxitos a su persona y organización

Atentamente,

Mtro. José Luis Claudio Pérez
Responsable de la Unidad de Investigación

Chanchamayo, enero 2025

Señores:

Bach. Umaña Chiricnete, Juan Valdy


Bach. Mendoza Ñaco, Jack Robin

De mi consideración

Es grato dirigirme a ustedes para expresarle mi cordial saludo a la vez autorizar, para que puedan realizar encuesta para su trabajo de investigación instrumento (encuesta) de recojo de información para su informe de Tesis

En tal sentido, que con ustedes para los fines pertinentes y trámite correspondiente

Atentamente,



Romero Marín Iván Arturo
Gerente Empresa Cafetalera
Grano de Oro Lurinchincha Mazamari S.A.C.

FOTO DE ENCUESTAS

