



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA

FAP SECURITY S.A.C., 2023

**Línea de investigación:
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración de empresas

Autor

Yupanqui León, José Jorge

Asesora

Polo Cerna, Dora Alejandrina

ORCID: 0000-0002-5948-8333

Jurado

Ponce Veneros, Manuel Santos

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Agüero Arias, Tito Armando

Lima - Perú

2025

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)



INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Norabuena Ortiz, Rocio Esther Abad Ruiz, Juan Rody Peralta Capcha, Luis Torres Ajalla, Luis Alberto. "Business Consulting de la empresa TRANSA S.A", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2025 Publicación	<1%
9	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA

FAP SECURITY S.A.C., 2023

Línea de Investigación: Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en

Administración de empresas

Autor:

Yupanqui León, José Jorge

Asesora:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

ORCID: 0000-0002-5948-8333

Jurado:

Ponce Veneros, Manuel Santos

Medina Salgado, Antonio Bartolome

Agüero Arias, Tito Armando

Lima – Perú

2025

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposa por todo su apoyo, a mis hijos y en especial a mi madre decirle que estoy listo y ansioso por volverla a ver, sueño viajando con el barquero Caronte por los ríos de Estigia y los acantilados de Aqueronte para llegar a abrazarla y decirle lo mucho que la extrañé, gracias por todo, seguiré siendo un soñador y defensor de la educación para todos.

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer a Dios por haberme permitido estudiar, a la Universidad por todos los conocimientos adquiridos, a mis profesores por ser buenos maestros y exigentes, también a mi asesora Dora Polo por sus asesorías y ser mi guía en el desarrollo de la tesis y por último a todos los compañeros y amigos que pude conocer durante la etapa universitaria.

Índice de contenidos

RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Descripción y formulación del problema.....	9
1.2. Antecedentes	13
1.3. Objetivos	16
1.4. Justificación.....	17
1.5. Hipótesis.....	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	19
III. MÉTODO	33
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Ámbito temporal y espacial	34
3.3. Variables	34
3.4. Población y muestra	35
3.5. Instrumentos.....	36
3.6. Procedimientos.....	37
3.7. Análisis de datos	37
3.8. Consideraciones éticas	37
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES	60
VIII. REFERENCIAS	61
IX. ANEXOS.....	69

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones de gestión del capital intelectual	35
Tabla 2 Dimensiones de competitividad.....	35
Tabla 3 Gestión del capital intelectual.....	38
Tabla 4 Competitividad.....	38
Tabla 5 Gestión del capital intelectual.....	39
Tabla 6 Capital humano	40
Tabla 7 Capital social.....	41
Tabla 8 Capital organizacional	42
Tabla 9 Competitividad.....	43
Tabla 10 Calidad del producto	44
Tabla 11 Productividad	46
Tabla 12 Desempeño en el mercado	47
Tabla 13 Prueba de normalidad	49
Tabla 14 Gestión del capital intelectual y competitividad.....	50
Tabla 15 Capital humano y competitividad	51
Tabla 16 Capital social y competitividad.....	52
Tabla 17 Capital organizacional y competitividad	53

Índice de figuras

Figura 1 Espiral de creación del conocimiento organizacional	20
Figura 2 Dimensiones de gestión del capital intelectual.....	21
Figura 3 Dimensiones de competitividad	28
Figura 4 Gestión del capital intelectual	38
Figura 5 Capital humano.....	40
Figura 6 Capital social	40
Figura 7 Capital organizacional	41
Figura 8 Competitividad	42
Figura 9 Calidad del producto.....	43
Figura 10 Productividad.....	45
Figura 11 Desempeño en el mercado.....	46

RESUMEN

Este trabajo se realizó para determinar la relación entre la gestión del capital intelectual y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023. Para ello se aplicó el enfoque cuantitativo, alcance correlacional de tipo básica, con diseño no experimental, asimismo como técnica de recolección de datos se consideró a la encuesta, y como instrumento el cuestionario se estuvo conformado por 14 preguntas para gestión del capital intelectual y 20 preguntas para competitividad, el cual se suministró a 40 trabajadores, además el alfa de Cronbach fue de 0.834 la variable gestión de capital intelectual y 0.930 para competitividad. Entre los principales hallazgos, se detectó que, existió una relación significativa ($p < 0.005$) entre la gestión del capital intelectual y la competitividad (0,649); por otro lado, en los resultados específicos, se evidenció que el capital humano, social y organizacional presentan una relación (0,480; 0,622 y 0,639) con la competitividad ($p < 0.005$). Se concluyó que existe una relación positiva y representativa entre la gestión del capital intelectual y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

Palabras clave: capital humano, capital organizacional, capital social, competitividad, gestión del capital intelectual.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the relationship between intellectual capital management and the competitiveness of the company FAP Security S.A.C., 2023. To this end, a quantitative approach was applied, with a basic correlational scope and a non-experimental design. The data collection technique used was a survey, the questionnaire consisted of 14 questions on intellectual capital management and 20 questions on competitiveness, which was administered to 40 employees. Cronbach's alpha was 0.834 for the intellectual capital management variable and 0.930 for competitiveness. Among the main findings, a significant relationship ($p < 0.005$) was detected between intellectual capital management and competitiveness (0.649). on the other hand, the specific results showed that human, social, and organizational capital are related (0.480, 0.622, and 0.639) to competitiveness ($p < 0.005$). It was concluded that there is a positive and representative relationship between intellectual capital management and the competitiveness of the company FAP Security S.A.C., 2023.

Keywords: human capital, organizational capital, social capital, competitiveness, intellectual capital management.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas actualmente enfrentan un entorno caracterizado por una fuerte competencia y una creciente necesidad de diferenciarse a través del uso eficiente de sus recursos. En este contexto, la gestión del capital intelectual se convierte en un factor determinante para generar ventajas sostenibles, dado que engloba activos intangibles como el conocimiento, las habilidades, las redes de relaciones y los procesos organizativos. Por su parte, la competitividad empresarial constituye la capacidad de sostener y mejorar la posición en el mercado mediante calidad, productividad e innovación. La adecuada articulación entre ambos elementos permite a las organizaciones fortalecer su desempeño y adaptarse a las exigencias de un entorno empresarial dinámico.

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre la gestión del capital intelectual y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C. durante el año 2023. Para ello, se planteó la descripción y formulación del problema, se establecieron los objetivos y se propusieron las hipótesis a contrastar. Asimismo, se desarrolló un marco teórico que abordó las principales teorías y dimensiones relacionadas con el capital intelectual y la competitividad, además de la metodología utilizada que incluyó el enfoque, diseño, población, muestra e instrumentos aplicados. Finalmente, se presentan los resultados alcanzados, las conclusiones y las recomendaciones que buscan contribuir al fortalecimiento estratégico de la empresa.

1.1. Descripción y formulación del problema

A nivel global, las unidades económicas están reconociendo cada vez más la relevancia de gestionar de manera efectiva tanto sus insumos tangibles como los bienes no físicos, especialmente en un contexto marcado por una alta competitividad en la diversificación de entornos; es por ello que, algunas unidades económicas que logran optimizar el uso de estos

insumos incrementan considerablemente sus posibilidades de éxito, ya que una correcta administración del capital intelectual contribuye de manera directa a la generación de valor en diferentes industrias (Gómez et al., 2022).

Desde una perspectiva internacional, en unidades económicas de Nigeria se ha evidenciado deficiencias en la ejecución de la gestión del capital intelectual humano, puesto que no se enfatiza en la formación y desarrollo de habilidades que fomenten la efectividad en el desempeño de las asignaciones, lo que ha disminuido la competitividad de las unidades económicas del mercado (Bendición, 2022). Así también, en unidades económicas de Cuba, se evidenció una baja competitividad de las empresas, ello debido a la mala combinación del capital físico e intangible de los establecimientos, lo que ha ocasionado deficiencias en el desempeño de los procesos internos, conllevando a la pérdida de un posicionamiento en el mercado (Arañó et al., 2022).

Asimismo, Alfaro y Ferrera (2022) destacó que en empresas manufactureras de Costa Rica se ha evidenciado que la mala gestión del conocimiento dentro del capital humano, dado que no se ha orientado los esfuerzos a externar los aprendizajes entre los grupos o equipos de trabajo, lo que mantiene estancado el desarrollo de habilidades de los trabajadores, ello ha ocasionado una disminución en la competitividad en el mercado, dado que se ha percibido una baja productividad organizacional.

Por otro lado, Marulanda et al. (2022) denotaron que las unidades económicas están pasando por un momento de transición y de incertidumbre, ante la dinámica de los cambios tecnológicos, por ese motivo el capital intelectual es importante porque contribuye a generar conocimiento en función a la relación con los clientes, a la capacitación de las personas, y a la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación e información. Es así, que factores claves como el capital humano, el capital organizacional y el capital social buscan mejorar la

competitividad de los organismos que se encuentran en un entorno de alta competitividad para ser flexibles para adaptarse y aprender (Sepúlveda et al., 2022).

Desde una perspectiva nacional, el principal desafío de los organismos es lograr la competitividad en el mercado, ello debido a una mala gestión del capital intelectual, puesto que carecen de adaptación y flexibilidad frente a los cambios, además de no promover la formación de los miembros organizacionales, lo que limita la competitividad organizacional (Wong y Córdova, 2020). Ello se vio reflejado en Mypes del sector comercio de San Martín, donde se ha denotado que el capital humano es deficiente según el 36.6% de los trabajadores, lo cual ha afectado considerablemente la competitividad de las empresas en el mercado (Fernández et al., 2022).

Así también, en diversas unidades económicas del sector comercio en Moyobamba se ha reflejado que la competitividad es baja en un 40%, ello a raíz de un deficiente capital humano, ya que de acuerdo al 65% de los consultados este se encuentra en un nivel bajo, dado que no se cuenta con efectiva capacitación y formación de los trabajadores (García et al., 2021).

Esta investigación en el Perú, se enfoca a estudiar a la empresa FAP SECURITY S.A.C, con más de 10 años de experiencia en la distribución de dispositivos electrónicos para sistemas de seguridad, es importante mencionar que durante los primeros 5 años la empresa se encontraba de forma informal para luego pasar a la formalidad, compitiendo con los líderes del mercado como la empresa SEGO Seguridad Optima S.A. y Best Security del Perú ambas con más de 20 años en el mercado, donde la empresa evaluada enfrenta desafíos en la gestión del capital intelectual para mantener su competitividad; debido a que los clientes pueden percibir deficiencias en la capacitación, profesionalismo o actitud de cada uno de los miembros organizacionales. Así también, la falta de eficientes procesos o estándares de calidad podría

afectar la percepción de confiabilidad. Por otro lado, el uso limitado de herramientas modernas o innovadoras podría disminuir la complacencia de los usuarios en términos de seguridad y servicio. Finalmente, se han reflejado debilidades en la comunicación, la atención personalizada o la construcción de confianza lo que dificulta el establecimiento de relaciones sostenibles con los clientes. Es en ese sentido, que se considera importante realizar esta indagación para determinar si existe una relación entre la gestión del capital intelectual y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C desde la perspectiva del colaborador durante el año 2023, y tener el conocimiento de las debilidades y fortalezas que tiene la empresa considerando estas dos variables. De no realizar este estudio, se carecería de un diagnóstico que permita identificar cómo la empresa podría mejorar su posición competitiva a través del uso de la gestión del capital intelectual.

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre gestión del capital intelectual y competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre gestión del capital humano y competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023?

¿Qué relación existe entre gestión del capital social y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023?

¿Qué relación existe entre gestión del capital organizacional y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023?

1.2. Antecedentes

A nivel internacional, Fernández et al. (2022) en la investigación “Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas” Tuvieron como fin estimar la conexión entre el capital humano en la competitividad. Donde se empleó un tipo cuantitativa con un alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental. Y se empleó como instrumento un cuestionario estructurado. Sus recubrimientos denotaron un coeficiente de correlación de 0.322; así también, los componentes capital humano, estructural y relacional se relacionan con el desempeño organizacional en un índice de 0.660, 0.683 y 0.492 respectivamente, con un p valor inferior al 0.05. Se concluye que ambas variables se desarrollan en la misma proporción dentro de las unidades económicas.

Beltramino (2020) en la investigación “La gestión del capital intelectual y su efecto en la innovación y en el rendimiento de las MIPYMES”. Su fin fue conocer la conexión entre capital intelectual y el rendimiento. Se ejecutó un rigor cuantitativo con un alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental; además, se empleó como instrumento un cuestionario estructurado. Sus resultados fueron un coeficiente de determinación R² sobre el capital humano por procesos un 3.019, el capital estructural 4.9, el capital relacional de 3.66, la innovación por procesos y rendimiento de 4.4, y la innovación por procesos y rendimiento de 1.578. Y finalmente concluye en que la gestión del capital intelectual se relaciona positivamente con la innovación en productos y en procesos. Y la innovación por procesos se relaciona positivamente con el rendimiento, más no la innovación por productos.

Khaleel et al. (2022) en su indagación “Intellectual Capital and Competitive Advantage and the Mediation Effect of Innovation Quality and Speed, and Business Intelligence”. Describió como fin estimar la conexión entre capital intelectual y su relación con la ventaja competitiva. Se abordó un rigor numérico, con alcance explicativo y de corte transversal,

abordándose como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que, si existe una conexión representativa y considerable, cuyo índice fue de 0.886, con un valor de significancia inferior al 0.05. Se concluye que ambos constructos se desarrollan en la misma medida y en la misma proporción dentro de las unidades económicas.

Bernal et al. (2020) en su estudio “El capital humano y su relación con el desempeño organizacional”. Tuvo como fin estimar la conexión entre capital humano y su relación con el desempeño organizacional. Se abordó una metódica de rigor numérico, con alcance correlacional y de corte transversal, abordándose como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que, si existe una conexión representativa y considerable, cuyo índice fue de 0.585, con un valor de significancia fue de .0.000. Se concluye ambos constructos se desarrollan en la misma medida y en la misma proporción.

Chauca y Herrera (2022) en su estudio “La gestión del capital humano y su incidencia en la competitividad de las PYMES del sector manufacturero del DMQ” con el fin de estimar la incidencia del capital humano en la competitividad. Fue de rigor cuantitativo con un alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental, cuyo instrumento fue un cuestionario estructurado. Los descubrimientos reflejaron un coeficiente de correlación de 0.7 de Pearson. Además, el capital humano como fuente de ventaja competitiva tuvo un 61.17% de acuerdo. Y la competitividad en relación con la eficiencia tuvo un 51.06 % totalmente de acuerdo. Finalmente concluye en que la gestión del capital humano incide en la competitividad.

A nivel nacional, Wong y Córdova (2020) en la investigación “El capital intelectual como estrategia para mejorar la competitividad”. Su objetivo fue proponer estrategias del capital intelectual para mejorar la competitividad. Fue cuantitativa con un alcance descriptivo y diseño no experimental. Y se empleó como instrumento un cuestionario estructurado. Sus resultados obtenidos fueron que el personal está en desacuerdo con los resultados de la empresa

en un 44.26%, en relación con el modelo de gestión un 42.62% es indiferente, solo un 49.18% está de acuerdo con el personal suficiente para realizar su trabajo. El personal también está en desacuerdo con las decisiones de los directivos en un 40.96%, existe un 55% en desacuerdo con el uso de la tecnología, con la capacidad del personal un 44.26% en desacuerdo, el 40.98% totalmente en desacuerdo con las estrategias de la empresa. Y finalmente se concluye que el capital intelectual es estrategia para mejorar la competitividad, por lo que debe promoverse el compromiso de los colaboradores, el uso de nuevas tecnologías, la capacitación del personal, la toma de decisiones de los directivos y la participación de colaboradores en la formulación de planes de la cultura organizacional y clima laboral.

Así también, Bilbao (2022) que se tituló “Gestión del capital humano y retención laboral en una empresa importadora y comercializadora de granos secos en Lima, 2022”. Su objetivo fue “Conocer la relación entre la gestión del capital humano y la retención del personal”. Fue de rigor numérico con un alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental, cuyo instrumento fue un cuestionario estructurado. Sus descubrimientos denotaron una conexión positiva y moderada entre los constructos, cuyo índice fue de 0.651. Concluyéndose que ambos constructos se desarrollan en la misma medida y de forma proporcional.

Conopuma (2022) en su estudio “Políticas de gestión del talento humano y competitividad en instituciones educativas de la Ugel 15, Huarochirí - 2021”. Tuvo como fin estimar la conexión entre capital humano y su relación con la competitividad. Se abordó una metódica de rigor numérico, con alcance correlacional y de corte transversal, abordándose como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que, si existe una conexión representativa y considerable, cuyo índice fue de 0.723, con un valor de significancia fue de

0.000. Se concluye ambos constructos se desarrollan en la misma medida y en la misma proporción.

Natividad (2022) en su indagación “Influencia Del Capital Humano Para La Competitividad De Las Mypes En El Sector Manufacturero Del Callejón De Huaylas, Año 2018”. Tuvo como fin estimar la conexión entre capital humano y su relación con la competitividad. Fue de rigor numérico, con alcance correlacional y de corte transversal, abordándose como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que, si existe una conexión representativa y considerable, cuyo índice fue de 0.946, con un valor de significancia de 0.000. Se concluye que ambos componentes se desarrollan y benefician en la misma medida y en la misma proporción.

Bravo y Sánchez (2022) en su estudio “ Capital intelectual para el desempeño organizacional y la competitividad”. La finalidad fue estimar la conexión ente los constructos. Se ejecutó un rigor numerico con alcance correlacional y de corte transversal, abordándose como instrumento el cuestionario, direccionado a 92 trabajadores. Los resultados demostraron que, si existe una conexión representativa y considerable entre los componentes social y organizacional y la competitividad, cuyo índice fue de 0.343 y 0.454, cuyo valor de significancia fue de 0.000. Se concluye que ambos componentes se desarrollan y benefician en la misma medida y en la misma proporción dentro del entorno evaluado.

1.3. Objetivos

- *Objetivo general*

Determinar la relación entre la gestión del capital intelectual y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

- ***Objetivos específicos***

Determinar la relación entre la gestión del Capital humano y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

Determinar la relación entre la gestión del Capital social y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

Determinar la relación entre la gestión del Capital organizacional y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

1.4. Justificación

La indagación se sustentó teóricamente dado que se fundamenta cada una de las variables por medio de nociones literarias y conceptuales, lo que fomenta la generación de nuevos conocimientos, siendo de gran aporte para explorar las diversas nociones sobre la gestión del talento humano y la competitividad.

Se justificó desde este ámbito, al adoptar un rigor sistemático de carácter cuantitativo, descriptivo correlacional, metódica que garantizó la obtención de resultados sólidos, donde se usó de enseres investigativos para evaluar la situación actual de los constructos, lo que permitió una comprensión integral del problema; además, de generar un modelo metodológico útil comprender la conexión existente entre los constructos.

Se justificó desde la perspectiva práctica ya que contribuye a generar conocimiento que permite a los directivos de la empresa tomar mejores decisiones sobre la forma cómo es que están gestionando el capital intelectual y como este se relaciona con la competitividad, de esta manera, proporcionó resultados sólidos, lo que permitió el desarrollo de estrategias de mejora en cuanto al capital humano, y su contribución a la mejora con la competitividad.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión del capital intelectual y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la gestión del Capital humano y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

Existe una relación significativa entre la gestión del Capital social y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

Existe una relación significativa entre la gestión del Capital organizacional y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

Variable 1: Gestión del capital intelectual

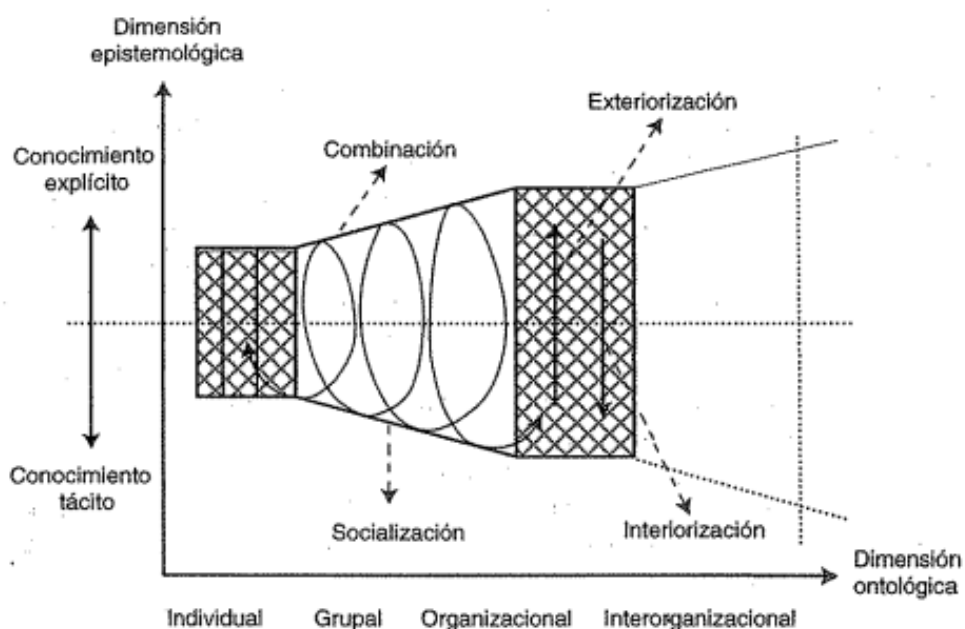
La Teoría basada en recursos manifiesta que el rendimiento destacado de una unidad organizacional se vincula directamente a la posesión y gestión eficiente de un cúmulo único de insumos estratégicos; en los que se incluyen activos financieros, físicos, humanos y organizacionales que las unidades económicas utilizan para producir y ofrecer bienes y servicios, atendiendo las exigencias de sus usuarios; es por ello, que resulta de gran relevancia el contar con un equipo humano altamente capacitado y enfocado en dar complacencia de las exigencias de los usuarios, ya que los trabajadores desempeñan un papel estratégico al propiciar la construcción de relaciones y la transmisión de conocimiento dentro y fuera de las unidades económicas (Kumar et al., 2021). Por otro lado, este sustento teórico se reconoce como una de las principales apreciaciones para comprender la disposición de las unidades económicas al momento de innovar, guarda una estrecha relación con el conocimiento acumulado y la disponibilidad de recursos intelectuales, permite alcanzar niveles de desempeño y competitividad superiores en el mercado (Villasana et al., 2021).

La Teoría de la creación del conocimiento organizacional se propuso en 1994, por Nonaka y Takeuchi destacaron que la dualidad del conocimiento, mismo que puede expresarse tanto en formas verbales como en términos cuantificables; de esta manera, el conocimiento o capital intelectual se concibe como la integración de aprendizajes, que las unidades económicas deben promover para la generación de nuevas ideas y aprendizajes que permiten optimizar la gestión de sus procesos; lo que hace una distinción entre el conocimiento inherente a las personas, que resulta de la formalización del primero; de forma que, este enfoque subraya la

relevancia de las relaciones humanas como un medio clave para facilitar la gestión efectiva del conocimiento en las unidades económicas (Santa et al., 2022). Es así que, este enfoque engloba el modelo de la espiral del conocimiento o intelecto de las unidades económicas, el cual refleja el movimiento del conocimiento por medio de la interactividad entre el conocimiento en el transcurso de los aprendizajes (Barradas y Rodríguez, 2021).

Figura 1

Espiral de creación del conocimiento organizacional



Nota. Obtenido de Nonaka y Takeuchi (1999).

Y la Teoría del intercambio social, es el postulado literario propuesto por George, John y Harold propone que los individuos que participan en las interacciones sociales buscan maximizar las recompensas y minimizar los costos, lo que resulta clave para comprender el impacto del intercambio de conocimientos en la satisfacción organizacional; es en ese sentido que, la gestión del capital intelectual, que abarca el capital humano, que actúa como un eje central al fomentar una cultura que incentiva el intercambio de habilidades, experiencias y destrezas, lo que genera reciprocidad, confianza y cooperación entre los equipos de trabajo; es por ello, que este sustento no solo mejora el desempeño laboral al aprovechar la inteligencia

colectiva de cada uno de los miembros organizacionales, incrementando la complacencia de los trabajadores, los mismos que se comprometen activamente al denotar beneficios tangibles e intangibles que derivan de estas las interacciones; de tal forma, que el equilibrio en el flujo de conocimientos gestionado estratégicamente se convierte en un factor determinante para el éxito individual y organizacional (Gates, 2024).

La presente investigación se sustenta en la Teoría basada en recursos para la variable capital intelectual, la cual establece que la competitividad sostenida de una organización depende de su capacidad para identificar, desarrollar y aprovechar estratégicamente recursos internos que sean valiosos, raros, inimitables y organizados. En este marco, el capital intelectual se considera un activo intangible fundamental que puede ofrecer ventajas competitivas sostenibles, especialmente en empresas del sector tecnológico como FAP SECURITY S.A.C., donde el conocimiento y la gestión efectiva del mismo son esenciales para el desempeño y posicionamiento en el mercado.

Por ende, la gestión del capital intelectual refiere a todos los insumos intangibles que poseen las unidades económicas, las cuales permiten generar ventajas competitivas sostenibles en el mercado; es así que, con estos recursos los que incluyen los conocimientos, habilidades y competencias de los trabajadores, las interacciones externas con los usuarios, proveedores y socios estratégicos, así como los sistemas, procesos y estructuras internas que facilitan la gestión eficiente del conocimiento; de tal forma, el capital intelectual es un activo relevante, ya que contribuye considerablemente a la innovación, la mejora de procesos y la capacidad de las unidades económicas para adaptarse y prosperar en un entorno competitivo (Arrieta y Valdés, 2020).

Por su parte, Erazo y Narváez (2020) precisan que es un cúmulo de activos intangibles o insumos inmateriales que no poseen una forma tangible, pero que tienen el potencial de propiciar y generar beneficios económicos futuros; y son estos activos controlables, que pueden contribuir a la creación de riqueza en el futuro; es así que, los activos intangibles vinculados al conocimiento y su integración integral desempeñan poseen un rol relevante en el logro de los objetivos estratégicos; dado que no basta con contar solo con insumos materiales o financieros; por lo que se considera esencial disponer de estos insumos intangibles para garantizar el éxito y el crecimiento de las unidades económicas.

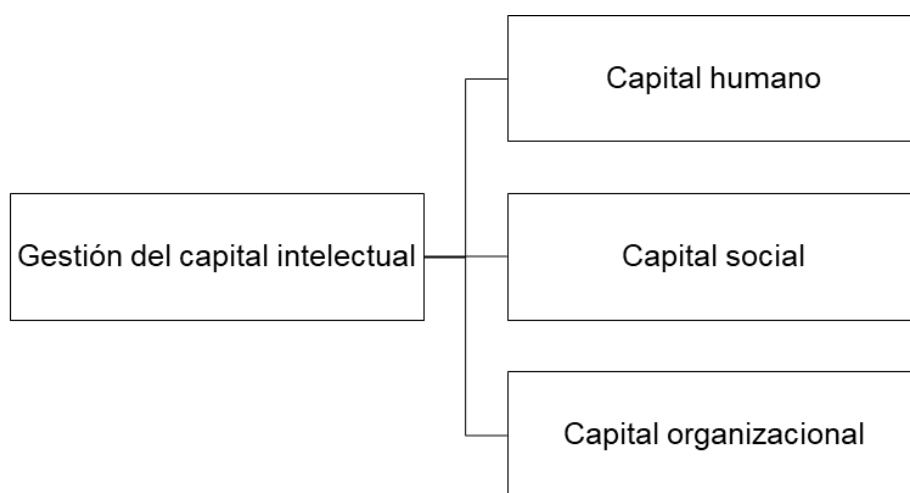
El capital intelectual representa el conocimiento aplicado estratégicamente dentro de una organización para alcanzar ventajas competitivas sostenibles. Incluye el talento del personal, la colaboración y confianza entre los miembros y aliados y la infraestructura organizativa que facilita el uso y la protección del conocimiento (Kumar et al., 2021).

El capital intelectual es el conjunto de recursos intangibles basados en el conocimiento que posee una organización y que le permiten generar valor y mejorar su desempeño, este se compone del capital humano, que abarca las habilidades y capacidades de los trabajadores; el capital social, que se refiere a las relaciones y redes de colaboración entre las personas; y el capital organizacional, que incluye los sistemas, procesos y estructuras que facilitan la gestión del conocimiento, por medio de prácticas efectivas de desarrollo del talento humano, las organizaciones pueden fortalecer estos componentes y lograr una ventaja competitiva sostenible (Chen et al., 2021). La variable capital intelectual se sustenta en este enfoque conceptual al reconocer que una gestión eficaz del capital intelectual representa un factor clave para potenciar la competitividad de las empresas.

Las dimensiones se determinan teniendo en cuenta al autor (Núñez et al., 2021) mismo que sostiene que la gestión del capital intelectual se evalúa desde tres componentes, tal como se detallan en las siguientes líneas:

Figura 2

Dimensiones de gestión del capital intelectual



Nota. Adaptado de Núñez et al. (2021).

Capital humano

Refiere a la acumulación de elementos relacionados a las contribuciones que realizan las personas a las unidades económicas, por lo que es fundamental que las personas dentro de las unidades económicas se alineen y direcciones con los fines estratégicos, motivadas y comprometidas con su desarrollo profesional continuo; es así que, un entorno que promueva la colaboración, el aprendizaje y la creatividad fomentará la capacidad de los trabajadores, contribuyendo así de forma representativa al logro de las metas organizacionales; convirtiéndose en un activo estratégico cuando sus competencias se traducen en un rendimiento superior impulsando a la innovación, la eficiencia y el éxito a largo plazo (Aduna, 2022). En ese sentido, los indicadores de medición del componente se detallan en las siguientes líneas:

Colaboradores capacitados. Se asume como aquellos trabajadores que han recibido una formación sólida y persistente para la realización de sus funciones y asignaciones laborales (Pérez y Porraspita, 2023).

Profesionalismo. Hace referencia al comportamiento y actitudes de los trabajadores que demuestran compromiso, ética, responsabilidad y alta calidad en su trabajo (Mendoza y Arriola, 2022).

Creatividad. Se asume como la capacidad de generar ideas novedosas y soluciones originales a problemas o dificultades, que permiten a las unidades económicas destacarse en el mercado y responder de manera innovadora a los desafíos y oportunidades que se presenten (Mendoza y Arriola, 2022).

Personal calificado. Este elemento hace referencia a los miembros organizacionales que poseen los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficaz (Pérez y Porraspita, 2023).

Innovación de ideas. Este componente hace referencia al proceso de generar nuevas y valiosas ideas que pueden ser aplicadas para mejorar productos, servicios (Mendoza y Arriola, 2022).

Capital social

Este elemento abarca las relaciones que las unidades económicas establecen tanto dentro como fuera de las unidades económicas; de tal forma, que las conexiones y vínculos que se generan con los grupos de interés, mismos que puede ser, empleados, clientes, proveedores, accionistas e instituciones gubernamentales, siendo fundamentales para garantizar el éxito en el mercado; es por ello, que se constituyen como relaciones estratégicas, dado que actúan como

un sistema de comunicación y colaboración, facilitando la fluidez de la información y el acceso a recursos valiosos; por lo tanto, el capital relacional se convierte en un recurso vital que potencia el intercambio de conocimiento, la innovación conjunta y la creación de oportunidades, contribuyendo a la sostenibilidad y crecimiento de las unidades económicas (Aduna, 2022).

Capacitación. Es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren o mejoran habilidades y conocimientos que propicien una mejora de su desempeño en los ámbitos laborales, contribuyendo al éxito organizacional (Pérez y Porraspita, 2023).

Información compartida. Asumido como el flujo abierto y transparente de datos, conocimientos y vivencias que se ejecutan dentro de las unidades económicas, para fomentar la colaboración (Hernández et al., 2024).

Interacciones laborales. Son las relaciones y comunicaciones que ocurren dentro de las unidades económicas, propiciadas por cada uno de los miembros organizacionales (Hernández et al., 2024).

Relación con los clientes. Se comprende como la conexión que la unidad económica establece con sus clientes (Insaurralde, 2023).

Aplicación de los conocimientos. Consiste en poner en acción los conocimientos que se ha adquirido a lo largo del tiempo dentro de las unidades económicas (Hernández et al., 2024).

Capital organizativo

Este componente se comprende como los conocimientos y recursos organizacionales que se institucionalizan permaneciendo dentro de las unidades traduciéndose en el aprendizaje colectivo que la organización acumula a lo largo del tiempo, reflejándose en sus mentados

estructurales, sistemas, procesos y cultura de la unidad económica; de tal forma, que los elementos clave del capital organizativos, incluyen las prácticas, métodos y procedimientos particulares del negocio; de tal manera, que los procesos internos que facilitan la operación eficiente; la tecnología empleada, permite a las unidades económicas mantenerse sólidas en el mercado; estableciendo valores y comportamientos comunes que guían las acciones de todos los trabajadores (Aduna, 2022). De tal forma, que los indicadores que evalúan el componente se detallan en las siguientes líneas:

Conservación del conocimiento. Consiste en la preservación de los conocimientos dentro de las unidades económicas para asegurar su disponibilidad futura (Aduna, 2022).

Registro del conocimiento. Se asume como la documentación y sistematización de los conocimientos relevantes, facilitando su acceso y utilización por parte de los miembros organizacionales (Aduna, 2022).

Cultura organizacional. Se comprende como los valores, creencias, normas y comportamientos compartidos dentro de las unidades económicas que guían las acciones de sus miembros y ayudan a la creación de una identidad (Torres et al., 2021).

Transformación del conocimiento. Es el proceso mediante el cual los conocimientos existentes se adaptan, actualizan o evolucionan para mantenerse relevantes frente a cambios en el mercado, tecnología o necesidades organizacionales (Aduna, 2022).

Variable 2: Competitividad

La Teoría de la proporción relativa, este postulado literario de la proporción relativa se enmarca dentro de la teoría de la ventaja comparativa; sin embargo, este introduce diferencias significativas respecto a enfoques anteriores; es así, que este modelo emplea un análisis microeconómico para estudiar el comercio internacional y la competitividad, considerando no solo dos países y dos bienes, sino también dos factores de producción: capital y trabajo; por lo

tanto, la ventaja comparativa en este caso se explica las diferencias en las dotaciones de factores productivos, en lugar de atribuirse a disparidades tecnológicas (Ráez et al. 2022).

La Teoría de la ventaja absoluta, sostiene que la competitividad empresarial se basa en su capacidad para producir ciertos bienes haciendo uso optimizado de los recursos a diferencia de otras empresas; por tanto, las unidades económicas deben especializarse en los productos donde brinden una mayor eficiencia productiva; dado que puede optimizar el uso de sus recursos y la reducción de costos; es así, que al enfocarse en lo que produce mejor, las unidades económicas pueden producir de manera eficiente, lo que genera grandes ventajas y beneficios financieros. De tal forma, que este enfoque no solo impulsa el crecimiento económico, sino que también fomenta la competitividad en el mercado al incentivar la mejora constante en la calidad, la innovación y la eficiencia de los procesos productivos (Ráez et al. 2022). La presente variable se respalda en la Teoría de la ventaja absoluta, la cual plantea que una organización alcanza la competitividad cuando logra producir bienes o servicios de forma más eficiente que sus competidores, aprovechando de manera óptima sus recursos disponibles.

Por ende, la competitividad se entiende como la capacidad de las unidades económicas para ofrecer insumos o servicios que sean atractivos y acogidos en el mercado, desde los puntos de vista de calidad como de precio, a diferencia de sus competidores; esta capacidad está determinada por diversos componentes clave, entre ellos la calidad del producto, la productividad en los procesos, el desempeño en el mercado, la gestión de recursos y la habilidad para que estas se adapten a las exigencias del mercado (López et al., 2021).

También puede entenderse como la capacidad de una organización para mejorar de forma continua su productividad, optimizando el uso de recursos, reduciendo costos y aumentando la eficiencia en todos sus procesos, con el fin de generar ventajas sostenibles frente a sus competidores (Manzano et al., 2021). Por otro lado, la competitividad empresarial, desde

la perspectiva de la calidad del producto, se refiere a la capacidad de una organización para ofrecer bienes que cumplan consistentemente con altos estándares de calidad, satisfaciendo las expectativas del cliente y diferenciándose de los competidores (Sarmiento y Delgado, 2021).

Por otro lado, Cutipa et al. (2020) sostienen que es la capacidad para destacarse y lograr una posición dominante en el mercado; misma que se basa en la habilidad de dar aprovechamiento y combinación del uso efectivo de los insumos disponibles, así como en el uso de conocimientos tecnológicos y la experiencia adquirida en las diversificadas áreas operativas de las unidades económicas; es por ello que esta depende de las habilidades del personal para desarrollar sus responsabilidades de manera efectiva, permitiendo a las unidades económicas mejorar continuamente y mantener una posición diferenciada en el mercado.

Por su parte, Caisaguano et al. (2022) asumen la competitividad como una habilidad para llevar a cabo sus actividades de forma rentable y efectiva, así como también crear un valor dentro del mercado en el que se desarrolla; por lo tanto, no solo refiere a la capacidad de las unidades económicas para adaptarse a las situaciones cambiantes del entorno, sino que también se centra en innovar y optimizar los procesos internos que permiten el crecimiento empresarial sostenible; por tanto, las unidades económicas competitivas se distinguen por su capacidad para garantizar buenas prestaciones serviciales y buenos productos que dan cumplimiento con las exigencias de los usuarios, mientras maximiza el uso de sus recursos y mantiene una ventaja sobre sus competidores.

Finalmente, este constructo se comprende como la habilidad de las unidades económicas para mantenerse y crecer en el mercado frente a otras empresas consideradas como rivales; maximizando así su rendimiento en áreas clave como innovación, calidad, eficiencia y costos; de tal forma, que esta capacidad se fundamenta en la habilidad para adaptarse

rápidamente a las exigencias y cambios del mercado, para así optimizar el uso de sus recursos y ofrecer productos o servicios que se destaquen por su valor agregado (García et al., 2021).

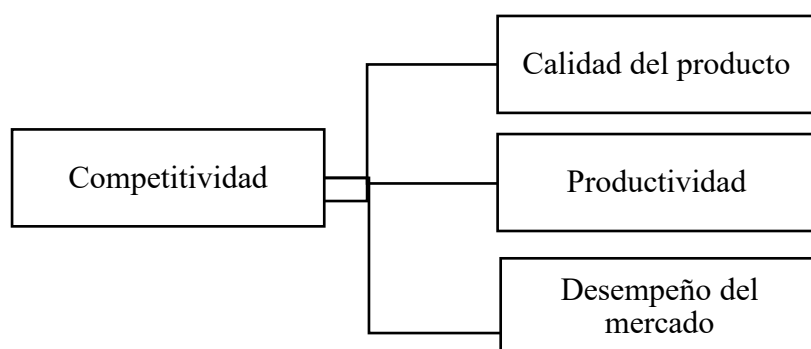
La variable competitividad se basa en el concepto de Manzano et al. (2021), ya que se alinea con la Teoría de la ventaja absoluta, la cual sostiene que una empresa es competitiva cuando puede producir bienes o servicios de manera más eficiente que sus rivales, haciendo un uso óptimo de sus recursos.

Dimensiones

Los componentes de la competitividad son determinados en función al autor (Cutipa et al., 2020), el cual establece que los elementos de medición son los siguientes:

Figura 3

Dimensiones de competitividad



Nota. Tomado de Cutipa et al. (2020).

Calidad del producto

Este componente se entiende como las particularidades y atributos que hacen que un producto logre cumplir las expectativas y exigencias de los usuarios, lo que garantiza su durabilidad, funcionalidad, seguridad y rendimiento; es así que, la calidad del producto también implica el cumplimiento de lineamientos y normativas específicas, por lo que, este componente

es de gran relevancia para garantizar la complacencia de los usuarios y la reputación de la unidad económica (Rodríguez y Zaldumbide, 2024). En ese sentido, los indicadores de medición del componente se detallan en las siguientes líneas:

Estandarización de productos. Se comprende como el proceso de crear que dan cumplimiento de especificaciones y características uniformes para asegurar su consistencia y calidad (Morocho et al., 2023).

Control de calidad. Es entendido como los procedimientos y herramientas utilizadas para garantizar que los insumos cumplen con los lineamientos establecidos para garantizar su calidad (Díaz y Salazar, 2021).

Certificaciones de calidad. Es comprendido como los reconocimientos oficiales que reciben las unidades económicas para dar cumplimiento con estándares de calidad (Soto, 2022).

Normas de calidad. Son los requisitos técnicos y procedimientos establecidos para asegurar que los productos o servicios cumplan con las expectativas de calidad, seguridad y rendimiento (Morocho et al., 2023).

Diferenciación. Es asumido como la estrategia que utilizan las unidades económicas para hacer que sus productos o servicios se perciban como únicos o superiores en el mercado (Franco et al., 2022).

Productividad

Este elemento se asume como la medida de la eficiencia con la que las unidades económicas hacen usos de sus insumos o recursos utilizados para generar productos o servicios; esta se calcula por medio de la relación entre los resultados obtenidos y los insumos utilizados; por tanto, una mayor productividad representa que la empresa es capaz de generar mayor producción con menos recursos, lo que contribuye a la mejora de la rentabilidad y la

competitividad en el mercado (Ramírez et al., 2022). En ese sentido, los indicadores de medición del componente se detallan en las siguientes líneas:

Línea de productos. Se entiende como la agrupación de productos que las unidades económicas venden en el mercado, mismos que pueden compartir alguna particularidad en común (Campines, 2024).

Innovación productiva. Se comprende como el proceso de generar mejoras representativas en los productos o en los métodos y tácticas de producción de las unidades económicas (Manzano et al., 2021).

Capacidad de producción. Comprendido como la cantidad máxima de insumos que las unidades económicas pueden producir en un determinado tiempo (Ahedo y Cruz, 2022).

Uso de recursos. Refiere a la forma en la que las unidades gestionan y dan aprovechamiento de los recursos (Ahedo y Cruz, 2022).

Reducción de costos. Es la estrategia de disminuir los gastos operativos de una empresa sin comprometer la calidad o eficiencia, lo que permite mejorar la rentabilidad y competitividad (Pastuña y Torres, 2024).

Desempeño del mercado

Se comprende cómo la posición de las unidades económicas en el mercado en función a sus competidores; lo que ayuda a alcanzar sus objetivos estratégicos y comerciales en un entorno competitivo, denotando su eficacia en la implementación de tácticas que ayudan a complacer las exigencias del mercado, lo que permite adaptarse a los cambios del entorno y diferenciarse de sus competidores; por lo tanto, este concepto engloba el éxito de las unidades económicas en la generación de valor para los usuarios, optimizando así los recursos internos

y la consolidación de su posición en el mercado (Wu et al., 2024). De tal forma, que los indicadores que evalúan el componente se detallan en las siguientes líneas:

Aumento de clientes. Se asume como el proceso de incrementar y atraer a nuevos consumidores, mismo que puede lograrse a través del mercadeo o expansión de las ofertas de los insumos (Orozco et al., 2022).

Aumento de ventas. Implica el incremento en la cantidad de servicios vendidos en un tiempo establecido, mismo que se logra mediante tácticas de mercadeo (Orozco et al., 2022).

Nuevos productos. Se comprende como aquellos insumos que las unidades económicas introducen al mercado, para complacer las exigencias cambiantes de los usuarios, cuyo aumentar su competitividad y expansión en el mercado (Moncayo et al., 2021).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básico, ya que se orienta a profundizar en el conocimiento sobre la gestión del capital intelectual y la competitividad, a partir de fundamentos teóricos sólidos (Arias y Covinos, 2021). Su objetivo no es resolver un problema específico, sino comprender mejor estos fenómenos y aportar al desarrollo del conocimiento científico (Ramírez, 2021); sirviendo como base para futuras investigaciones relacionadas al tema (Vizcaíno et al., 2023).

Con relación al enfoque, fue cuantitativo, pues se orientó hacia la evaluación de los constructos de investigación utilizando estrategias numéricas y estadísticas, con el objetivo de brindar firmes declaraciones a las hipótesis planteadas, las cuales provienen de los problemas detectados en el ámbito de estudio (Arias y Covinos, 2021).

En cuanto al nivel, fue correlacional, teniendo como fin estimar la relación o grado de conexión los constructos de análisis, sin la necesidad de establecer causalidad entre las mismas; en ese sentido, solo se enfoca en medir la proporcionalidad entre gestión del capital y competitividad (Arias y Covinos, 2021).

El presente estudio, usó un diseño no experimental sin intervenir directamente en las variables, observándolas tal como ocurren en su entorno natural dentro de la empresa Fap Security S.A.C (Sánchez et al., 2018). Así también, tuvo un corte transversal, orientándose a la obtención de los datos en un único momento, por lo que no requiere de supervisión (Arias y Covinos, 2021).

3.2. Ámbito temporal y espacial

Temporalmente la indagación se desarrolló durante el año 2023, periodo en el que se llevó a cabo, debido a una problemática existente.

Desde el ámbito espacial, la indagación se desarrolló en la empresa FAP Security S.A.C., ubicada en Jr. Paruro 1322- Cercado de Lima, la empresa cuenta con 40 trabajadores y tiene más de 10 años de experiencia en la distribución de equipos de tecnología de las mejores marcas. Ofrece asesoría técnica tanto antes como después de la compra en productos como cámaras de vigilancia, equipos de seguridad, cableado, componentes electrónicos y equipos informáticos. Distribuye marcas destacadas como Dahua, Hikvisión, Segate, Wester Digital, Satra, Dixon, Tp Link, Ubiquiti, Zkteco, entre otras.

Ofrece atención en todo Lima y provincias a nivel nacional. Son representantes autorizados de la marca Dahua y brindan asesoría técnica especializada, emiten boletas y facturas.

3.3. Variables

La variable 1: Gestión del capital intelectual.

Se define como la agrupación de activos intangibles que las unidades económicas poseen y que generan valor por medio del conocimiento, la experiencia, las capacidades y las competencias de los miembros organizacionales, así como de las relaciones externas e internas que establece (Núñez et al., 2021).

Tabla 1*Dimensiones de gestión del capital intelectual*

Dimensiones	Escala de medición
Capital humano	Escala Likert
Capital social	Nunca (1)
Capital organizacional	Casi nunca (2)
	Indeciso (3)
	Casi siempre (4)
	Siempre (5)

Nota. Elaboración propia

La variable 2: Competitividad

Se comprende como la capacidad de las unidades económicas para sostenerse y destacarse en un mercado específico, ofreciendo productos o servicios que den cumplimiento de las exigencias de los usuarios en términos de calidad, precio e innovación (Cutipa et al., 2020).

Tabla 2*Dimensiones de competitividad*

Dimensiones	Escala de medición
Calidad del producto	Escala Likert
Productividad	Nunca (1)
Desempeño del mercado	Casi nunca (2)
	Indeciso (3)
	Casi siempre (4)
	Siempre (5)

Nota. Elaboración propia

3.4. Población y muestra

La población, se define como la agrupación total de los elementos que facilitan la obtención de datos, sobre los constructos evaluados, es decir en función a la gestión del capital intelectual y la competitividad (Ruiz y Valenzuela, 2022). En ese sentido, el universo

poblacional estuvo compuesto por 40 trabajadores de la empresa evaluada, entre los cuales se encuentran los colaboradores administrativos y de atención al cliente.

En cuanto a la muestra, es asumida como una proporción reducida del universo poblacional, caracterizándose por poseer particularidades en común, lo que simboliza como una representación de la población (Kapoor et al., 2022). En ese sentido, la muestra estuvo conformada por la totalidad de los elementos participativos que conforman la población total antes mencionada, es decir a 40 trabajadores.

En cuanto al muestreo fue censal, es decir que se realiza la obtención de datos de todos los elementos que conforman la población total, ya que al ser una porción reducida y limitada se considera conveniente tomar la obtención de información de la totalidad de los elementos participativos (Ruiz y Valenzuela, 2022).

3.5. Instrumentos

Para la obtención de datos se hizo el uso de la encuesta; desde la perspectiva de Arias y Covinos (2021) la encuesta se comprende como un método que permite la obtención información de cada uno de los elementos participativos, sobre las apreciaciones de un tema en particular.

Referente a los instrumentos se tuvo en cuenta el cuestionario, entendido como un instrumento de acopio de datos, mismo que se basa en una serie de preguntas estructuradas y prediseñadas para conseguir información particular de los elementos participativos. En ese sentido, el cuestionario fue tomado de autores relevantes en la indagación, tales como (Núñez et al., 2021), para la gestión del capital intelectual, y para la competitividad se tuvo en cuenta con (Cutipa et al., 2020).

3.6. Procedimientos

Inicialmente se adaptaron los cuestionarios de cada uno de los constructos investigativos, para posteriormente pasarlos a un formulario de Google para ser aplicados; luego se procedió a la recopilación de datos, teniendo en cuenta la disposición o voluntariedad de cada uno de los elementos participativos. Finalmente, la información obtenida fue organizada con ayuda del Microsoft y procesada por medio del SPSSv 26, el cual facilitará la obtención de tablas y gráficos que sustentan la indagación.

3.7. Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva centrada en la identificación de patrones de frecuencias y tendencias porcentuales. Mientras que para contrastar los supuestos se utilizó la prueba de correlación de Spearman, que evalúa la dispersión entre los rangos asignados a cada grupo de los elementos participativos y lo que compara esos ordenamientos que corroboran la existencia de alguna relación proporcional entre los constructos.

3.8. Consideraciones éticas

Este estudio hizo uso de la ética investigativa, donde se respetaron todos los principios morales de la materia, además de considerar al código de ética de la Universidad Federico Villarreal y al instructivo otorgada al investigador. También se detalla el uso de las normas APA para su correcta citación y uso de las indicaciones de dichas normas, asimismo, se usó el Turnitin como medio de honestidad intelectual.

IV. RESULTADOS

Confiabilidad

Tabla 3

Gestión del capital intelectual

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	14

Nota. Programa SPSS V.26

En la tabulación se refleja un índice de fiabilidad de 0.834 lo que refleja una alta credibilidad en la medición de la gestión del capital intelectual, sugiriendo que los 14 ítems utilizados son consistentes y reflejan adecuadamente el concepto evaluado.

Tabla 4

Competitividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	20

Nota. Programa SPSS V.26

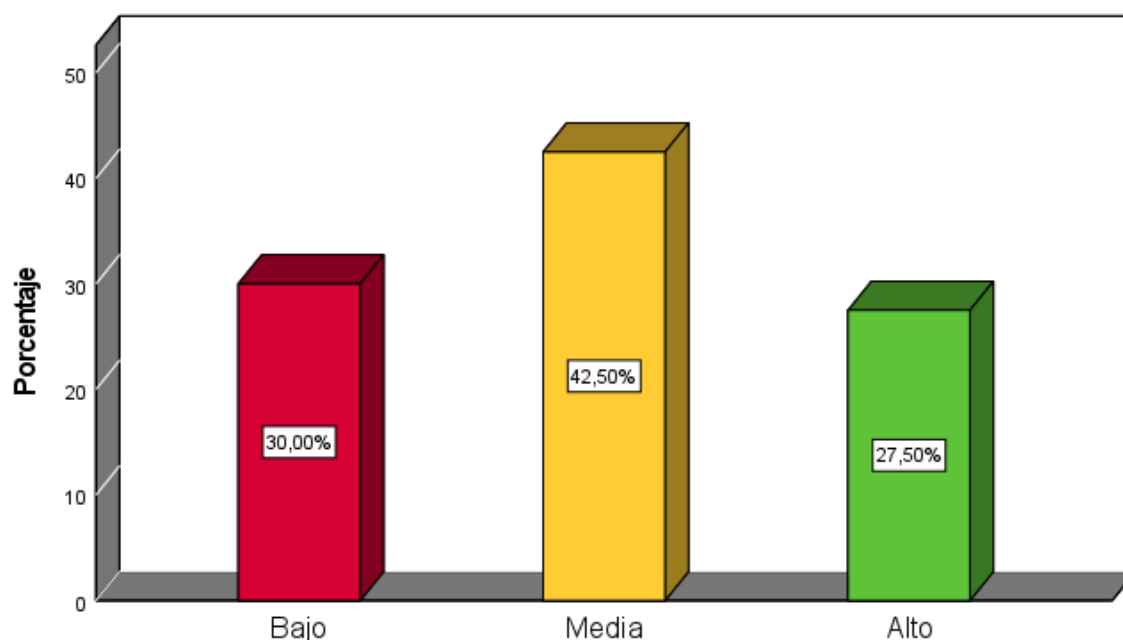
En la tabulación se aprecia un índice de fiabilidad de 0.930, reflejando una alta credibilidad en la medición de la competitividad, sugiriendo que los 20 ítems utilizados son consistentes y reflejan solides en el concepto evaluado.

Resultados descriptivos

Tabla 5*Gestión del capital intelectual*

		Fr	%
Válido	Bajo	12	30,0
	Media	17	42,5
	Alto	11	27,5
	Total	40	100,0

Nota. Programa SPSS V.26

Figura 4*Gestión del capital intelectual*

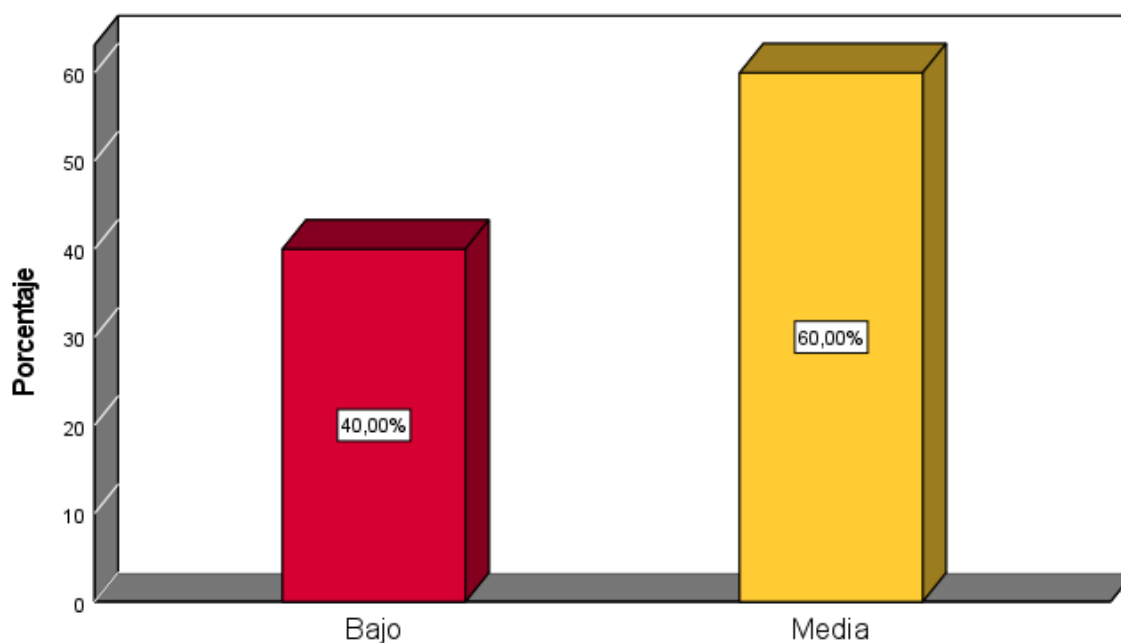
Nota. Programa SPSS V.26

En las representaciones se aprecia que la valoración de la gestión del capital intelectual revelando que el 42.5% de los consultados la conciben en un nivel medio, mientras que el 30% la considera baja y el 27.5% alta. El índice más elevado sugiere que, si bien existen esfuerzos para gestionar el conocimiento dentro de la organización, estos aún no se consolidan completamente; lo que indica que, si bien hay avances en el desarrollo del capital intelectual, aún hay aspectos que se deben fortalecer.

Tabla 6*Capital humano*

		Fr	%
Válido	Bajo	16	40,0
	Media	24	60,0
	Total	40	100,0

Nota. Programa SPSS V.26

Figura 5*Capital humano*

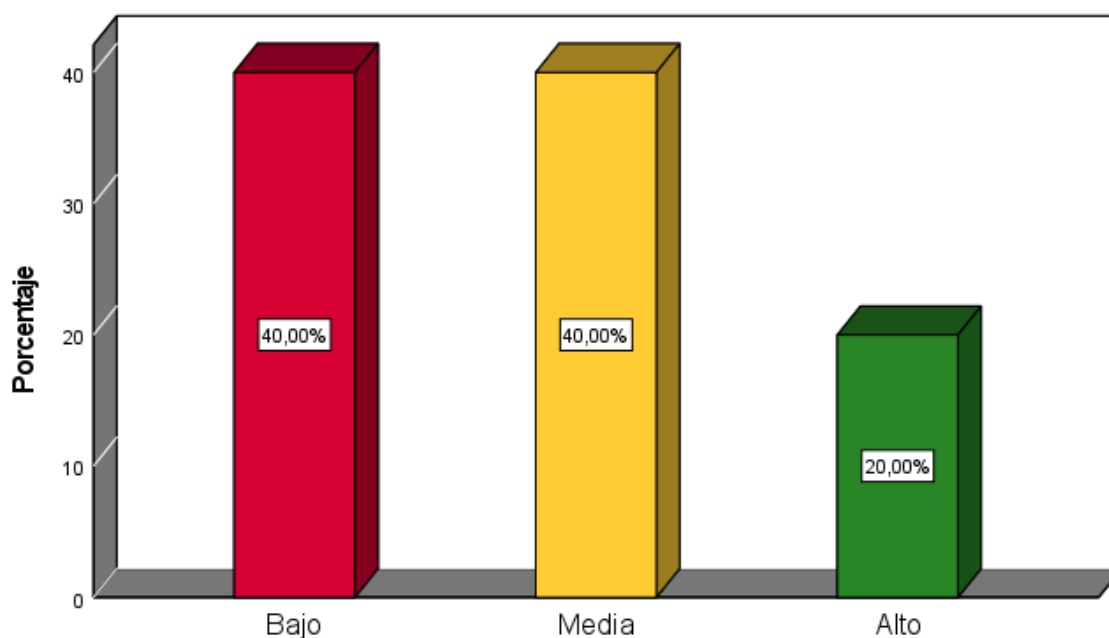
Nota. Programa SPSS V.26

En las representaciones se aprecia que el capital humano refleja que el 60% de los consultados lo perciben en un nivel medio; en tanto, el 40% lo consideran como bajo. Ello sugiere que, aunque existen conocimientos y habilidades en la organización, estos no están plenamente optimizados, pudiendo ser causa de la ausencia de una formación continua, oportunidades de desarrollo o tácticas claras para potenciar el talento, lo que podría impactar en la competitividad y eficiencia de la empresa.

Tabla 7*Capital social*

		Fr	%
Válido	Bajo	16	40,0
	Media	16	40,0
	Alto	8	20,0
	Total	40	100,0

Nota. Programa SPSS V.26

Figura 6*Capital social*

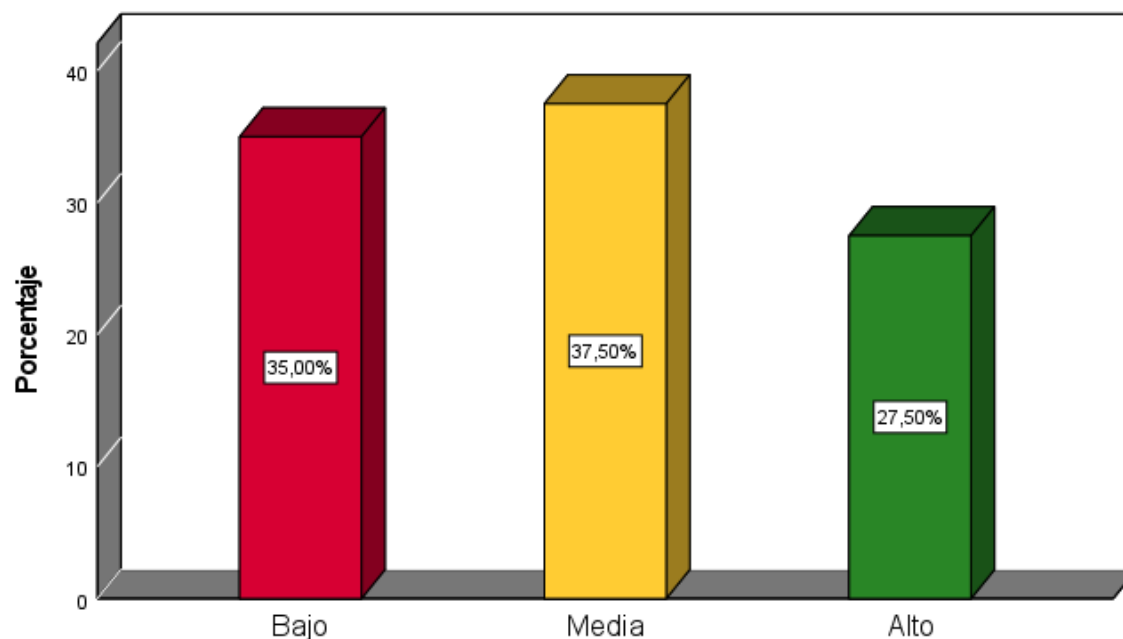
Nota. Programa SPSS V.26

En las representaciones se aprecia el 40% de los consultados lo perciben en un nivel medio, en tanto, el 40% en un nivel bajo y solo el 20% lo consideran alto; esta distribución sugiere que las relaciones y redes dentro de la unidad económica no están plenamente fortalecidas; lo que puede reflejar una comunicación limitada, falta de colaboración efectiva o escasas alianzas estratégicas, que limitan la efectividad de los procesos de las unidades económicas.

Tabla 8*Capital organizacional*

		Fr	%
Válido	Bajo	14	35,0
	Media	15	37,5
	Alto	11	27,5
	Total	40	100,0

Nota. Programa SPSS V.26

Figura 7*Capital organizacional*

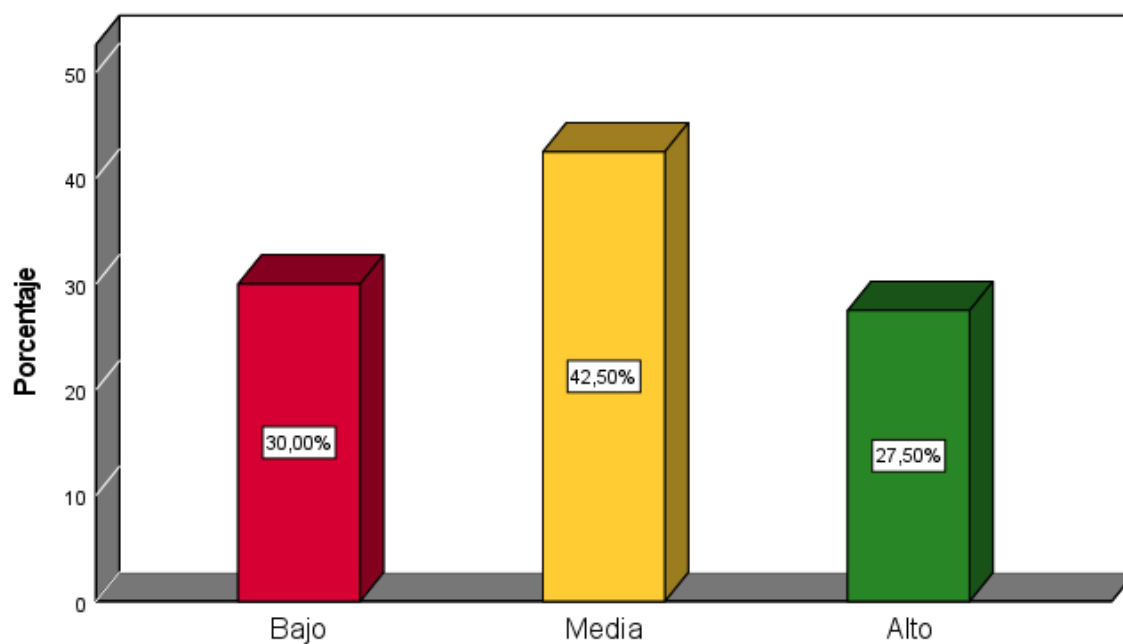
Nota. Programa SPSS V.26

En las representaciones se aprecia que el capital organizacional muestra que el 37.5% de los consultados lo perciben en un nivel medio, mientras que el 35% lo consideran bajo y el 27.5% alto; ello indica que, si bien existen estructuras, procesos y lineamientos establecidas, estas aún no alcanzan su máximo desarrollo; pudiendo ser por causa de una falta de optimización en la gestión del conocimiento, en la formalización de procedimientos o en el uso de tecnología para mejorar la eficiencia.

Tabla 9*Competitividad*

		Fr	%
Válido	Bajo	12	30,0
	Media	17	42,5
	Alto	11	27,5
	Total	40	100,0

Nota. Programa SPSS V.26

Figura 8*Competitividad*

Nota. Programa SPSS V.26

En las representaciones se aprecia la percepción que tienen los colaboradores sobre la competitividad de la empresa, según el 45.5% lo perciben en un nivel medio, mientras que el 30% la consideran como baja y el 27.5% como alta; ello sugiere que la unidad económica cuenta con ciertas ventajas estratégicas, pero aún enfrenta limitaciones para consolidarse en su mercado resaltando la necesidad de reforzar estrategias en productividad, tecnología o

posicionamiento, ya que existen áreas con buen desempeño que pueden ser potenciadas para mejorar la competitividad general.

Por otro lado, por medio de un cuestionario a los competidores se obtuvo su perspectiva en cuanto a la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C, según el 87.8% de los encuestados lo perciben en un nivel alto, mientras que el 12.2% la consideran media. Esto evidencia que, en el entorno externo, la empresa es vista como una competidora fuerte y consolidada.

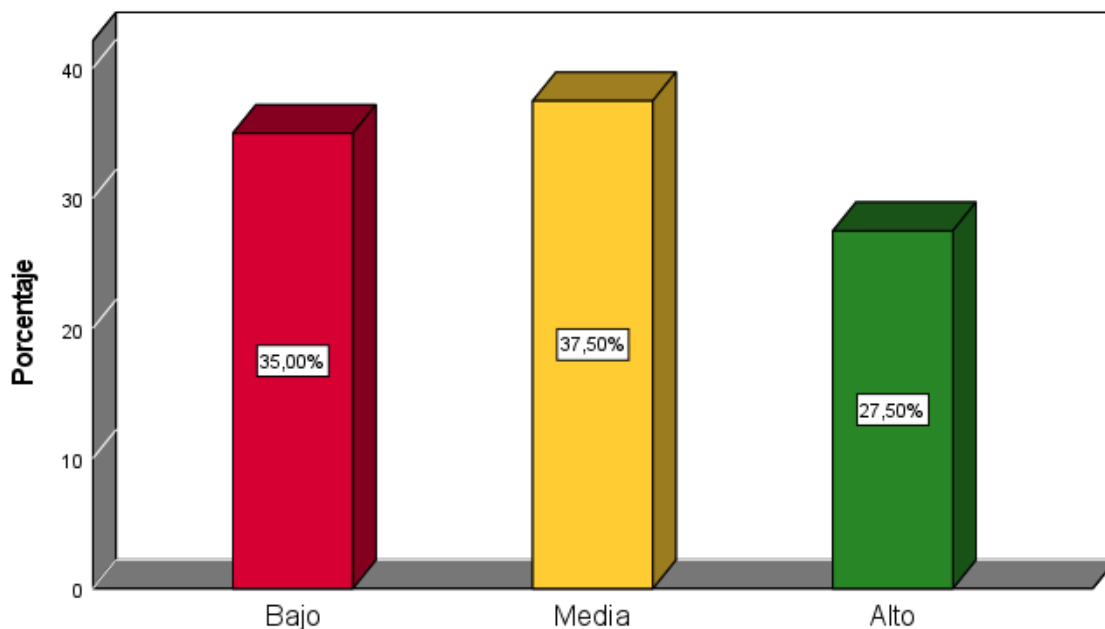
Sin embargo, en contraste con la percepción de los trabajadores de la empresa FAP Security S.A.C, se observa una gran discrepancia, pues solo el 27.5% de los trabajadores considera que tiene una competitividad alta, esta diferencia sugiere que, si bien la empresa proyecta una imagen sólida hacia el exterior, internamente aún enfrenta desafíos en cuanto a organización.

Tabla 10

Calidad del producto

		Fr	%
Válido	Bajo	14	35,0
	Media	15	37,5
	Alto	11	27,5
	Total	40	100,0

Nota. Programa SPSS V.26

Figura 9*Calidad del producto*

Nota. Programa SPSS V.26

En las representaciones se aprecia la calidad del producto percibida por los colaboradores, según el 37.5% la perciben en un nivel medio, en tanto, el 35% en un nivel bajo y el 27.5% en un nivel alto. Ello sugiere que, si bien los productos cumplen con ciertos estándares, aún hay aspectos que se deben mejorar para alcanzar una percepción más sólida de calidad en el mercado; pudiendo ser causa de una inconsistencia en los procesos de producción, la durabilidad, el diseño o la satisfacción del cliente, lo que limita la excelencia de los insumos.

Desde la perspectiva de los competidores, el 56.1% percibe que la calidad del producto de la empresa es alta, mientras que el 43.9% la considera media. Esto evidencia que, externamente la empresa mantiene una imagen sólida en cuanto a la calidad de su producto, lo cual representa una ventaja competitiva relevante en el mercado.

Al comparar la percepción de la calidad del producto entre los trabajadores de la empresa y las empresas competidoras, se evidencia una clara diferencia; esta diferencia refleja que, aunque los productos de la empresa son bien valorados en el mercado, los propios trabajadores no perciben con la misma claridad dichas fortalezas.

Tabla 11

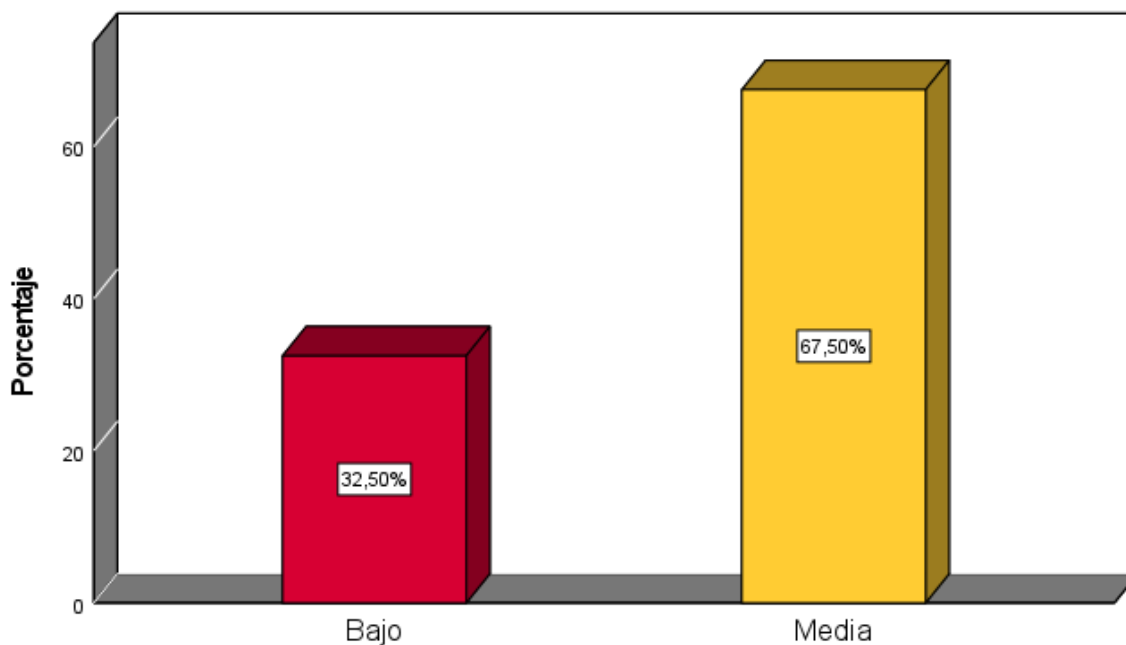
Productividad

		Fr	%
Válido	Bajo	13	32,5
	Media	27	67,5
	Total	40	100,0

Nota. Programa SPSS V.26

Figura 10

Productividad



Nota. Programa SPSS V.26

En las representaciones se aprecia que la productividad según el 67.5% de los colaboradores es percibida en un nivel medio, mientras que el 32.5% la consideran baja. Este

porcentaje sugiere que la unidad económica mantiene un rendimiento aceptable, pero sin alcanzar su máximo potencial; lo que indica que aún existen desafíos en eficiencia operativa, lo que resalta la necesidad de mejorar estrategias para maximizar el uso de recursos e insumos.

De acuerdo al cuestionario aplicado a los competidores, el 53,7% percibe que la empresa tiene una productividad media y el 46,3% consideran que es alta. Este resultado puede deberse a que, desde el entorno externo, se observan indicadores visibles como la capacidad de respuesta al mercado, el cumplimiento de plazos de entrega o la continuidad operativa, lo que transmite una imagen de eficiencia aceptable o destacada.

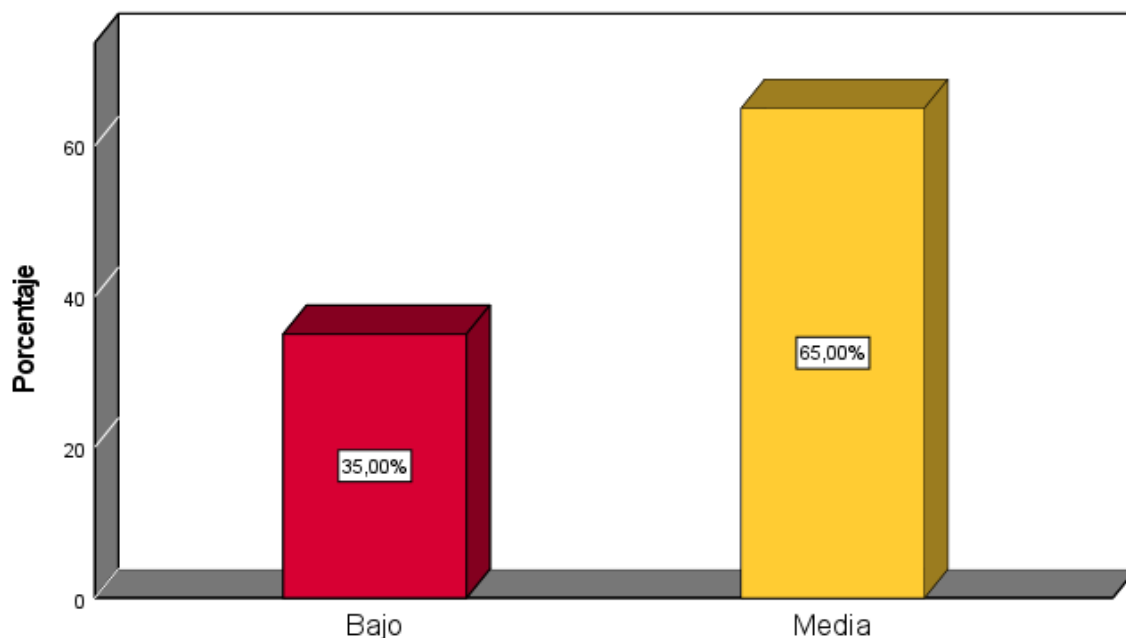
No obstante, al comparar estos datos con la percepción interna de los trabajadores, se advierte una diferencia importante, lo cual sugiere que, dentro de la empresa, se identifican limitaciones en el uso óptimo de recursos, organización de tareas, tiempos de producción o carga laboral. Esta discrepancia podría explicarse por una mayor cercanía del personal con los procesos operativos y sus dificultades cotidianas, lo que contrasta con la imagen más positiva que proyecta la empresa hacia sus competidores.

Tabla 12

Desempeño en el mercado

		Fr	%
Válido	Bajo	14	35,0
	Media	26	65,0
	Total	40	100,0

Nota. Programa SPSS V.26

Figura 11*Desempeño en el mercado*

Nota. Programa SPSS V.26

En las representaciones se refleja que el desempeño en el mercado según el 65% de los colaboradores lo conciben en un nivel medio, en tanto el 35% lo consideran bajo. Ello sugiere que la unidad económica ha logrado cierta presencia y estabilidad en su sector, pero aún enfrenta retos para consolidar su posicionamiento y crecimiento, lo que podría deberse a factores como la competencia, estrategias de marketing o la capacidad de adaptación a las demandas del mercado, áreas que requieren ser mejoradas para incrementar su desempeño en el mercado.

Para el 68.3% de los competidores, el desempeño del mercado de la empresa FAP Security S.A.C es alto y el 31.7% menciona que es medio. Esta apreciación positiva puede deberse a la visibilidad de la marca, su expansión territorial, su reputación comercial o la calidad de los productos ofrecidos.

Esta diferencia sugiere que, aunque internamente se identifica que el desempeño del mercado no es alto y evidencia áreas de mejora, la empresa ha logrado consolidar una presencia sólida en el mercado que es reconocida por sus competidores.

Resultados inferenciales

Para el análisis inferencial se ejecutarán las pruebas de normalidad, mismas que permitirán estimar el enfoque estadístico más adecuado para examinar la reciprocidad entre los constructos. De tal forma que, si el nivel de significancia obtenido es superior a 0.05, se asumirá una normalidad en la dispersión de los datos, lo que justificará la aplicación del coeficiente paramétrico de correlación de Pearson. Sin embargo, si el valor de significancia es inferior a 0.05, no se refleja una normalidad en su dispersión, por lo que se recurrirá a la aplicación del coeficiente no paramétrico de Rho de Spearman para evaluar la asociación entre los constructos.

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del capital intelectual	,946	40	,057
Competitividad	,870	40	,000

Nota. Programa SPSS V.26

Esta representación refleja un índice inferior al 0.05; denotando que los datos no presentan una normalidad de distribución; por lo cual es conveniente abordar la prueba correlativa de Rho de Spearman para la aprobación de los supuestos formulados; mismas que contribuirán a la estimación del índice de reciprocidad, entre los componentes investigativos.

Prueba de hipótesis

Objetivo general

H1: Existe una relación significativa entre la gestión del capital intelectual y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión del capital intelectual y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

Tabla 14

Gestión del capital intelectual y competitividad

		Competitividad	
Rho de Spearman	Gestión del capital intelectual	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,649** ,000
		N	40

Nota. Programa SPSS V.26

En la tabulación se aprecia que el índice de correlación de Spearman entre la gestión del capital intelectual y la competitividad es de 0,649, con una significancia bilateral de 0,000, lo que indica una conexión significativa, entre los constructos; evidenciándose prueba científica para aceptar el supuesto alternativo, el cual indica la existencia de una reciprocidad entre los constructos; por lo que se denegó el supuesto de nulidad. En ese sentido, se expresa que a medida que se efectuó una buena gestión del capital intelectual, la competitividad de la unidad económica se desarrollará en la misma proporción y en la misma medida.

Objetivo específico 1

H1: Existe una relación significativa entre la gestión del Capital humano y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023

H0: No existe una relación significativa entre la gestión del Capital humano y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023

Tabla 15

Capital humano y competitividad

		Competitividad	
Rho de Spearman	Capital humano	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,480** ,002
		N	40

Nota. Programa SPSS V.26

En la tabulación se refleja que el índice de correlación de Spearman entre el capital humano y la competitividad es de 0,480, con una significancia bilateral de 0,002, lo que refleja una conexión representativa, entre los constructos; evidenciándose prueba científica dar aceptación del supuesto alternativo, el cual indica la existencia de una reciprocidad entre los constructos; por lo que se denegó el supuesto de nulidad. Es por ello que se expresa que a medida que se efectúen buenas estrategias de capital humano, la competitividad de la unidad económica se desarrollará en la misma proporción y en la misma medida.

Objetivo específico 2

H1: Existe una relación significativa entre la gestión del Capital social y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión del Capital social y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

Tabla 16

Capital social y competitividad

		Competitividad	
Rho de Spearman	Capital social	Coefficiente de correlación	,622**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	40

Nota. Programa SPSS V.26

En la tabulación se aprecia que el índice de correlación de Spearman entre el capital social y la competitividad es de 0,622, con una significancia bilateral de 0,001, reflejando una conexión representativa, entre los constructos; evidenciándose prueba científica dar aceptación del supuesto alternativo, el cual indica la existencia de una reciprocidad entre los constructos; por lo que se denegó el supuesto de nulidad. Por lo cual, se expresa que a medida que se efectúen buenas estrategias de capital social, la competitividad de la unidad económica se desarrollará en la misma proporción y en la misma medida.

Objetivo específico 3

H1: Existe una relación significativa entre la gestión del Capital organizacional y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión del Capital organizacional y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023.

Tabla 17*Capital organizacional y competitividad*

		Competitividad	
Rho de Spearman	Capital organizacional	Coefficiente de correlación	,639**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	40

Nota. Programa SPSS V.26

En la tabulación se aprecia que el índice de correlación de Spearman entre el capital organizacional y la competitividad es de 0,639, con una significancia bilateral de 0,001, reflejando una conexión representativa, entre los constructos; evidenciándose prueba científica dar aceptación del supuesto alternativo, el cual indica la existencia de una reciprocidad entre los constructos; por lo que se denegó el supuesto de nulidad. Por lo cual, se expresa que a medida que se efectúen buenas estrategias de capital organizacional, la competitividad de la unidad económica se desarrollará en la misma proporción y en la misma medida.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este apartado del estudio se analizan los descubrimientos obtenidos a lo largo de la investigación, estableciendo una conexión crítica con las indagaciones previamente mencionadas. Además, se examinan en detalle los componentes esenciales dentro de la indagación; de tal forma que, a partir de este análisis, se identifican patrones y tendencias que evidencian cómo la optimización de estos recursos intangibles puede potenciar el desempeño empresarial en mercados altamente dinámicos. Así también, los descubrimientos se contextualizan dentro de marcos conceptuales que refuerzan y sustentan la reciprocidad entre los constructos. De tal forma, que la discusión no solo contrasta los hallazgos con estudios previos, sino que también proporciona una base para la formulación de estrategias organizacionales orientadas a maximizar el aprovechamiento del capital intelectual como eje central del crecimiento empresarial.

En función al objetivo general centrado en estimar la relación entre la gestión del capital intelectual y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023, se encontró una relación de Spearman de 0,649, con una significancia bilateral de 0,000, lo que indica una conexión significativa, entre los constructos, por lo que se afirmó el supuesto alternativo. Estos descubrimientos en contrastación con las indagaciones previas realizadas por Khaleel et al. (2022) el cual reflejó existe una conexión representativa y considerable, entre la gestión del capital intelectual cuyo índice fue de 0.886, con un valor de significancia inferior al 0.05. por lo que se resaltó que ambos constructos se desarrollan en la misma proporción. Así también, Wong y Córdova (2020) quien destacó que el capital intelectual es estrategia para mejorar la competitividad, por lo que debe promoverse el compromiso de los colaboradores, el uso de nuevas tecnologías, la capacitación del personal, la toma de decisiones de los directivos y la participación de colaboradores en la formulación de planes de la cultura organizacional y clima

laboral. En cohesión, Beltramino (2020) en sus descubrimientos se encontró que la gestión del capital intelectual se relaciona positivamente con la innovación en productos y en procesos, aseverando un índice de significancia menor al 0.05. Por lo que se expresó ambos componentes se desarrollan en la misma proporción.

Estos descubrimientos se fundamentan en el postulado literario de la creación del conocimiento organizacional en cual incorpora el modelo de la espiral del conocimiento en las unidades económicas, respaldando que el conocimiento no es estático, sino que evoluciona por medio de un proceso didáctico e interactivo con un aprendizaje continuo; de tal forma que a medida que las personas y los equipos comparten experiencias, ideas y mejores prácticas, el conocimiento se transforma, y se expande, fortaleciendo la capacidad de innovación y la toma de decisiones estratégicas; por lo cual, este ciclo constante permite a los organismos mejorar su competitividad, adaptarse a los cambios del entorno y generar valor de manera sostenible (Barradas y Rodríguez, 2021).

En ese sentido, se resalta la relevancia de la gestión del conocimiento y la competitividad como factores clave para el desarrollo organizacional; ya que una gestión eficiente del conocimiento propicia la optimización de los recursos, fomenta la innovación y mejora la toma de decisiones, mientras que la competitividad garantiza la sostenibilidad y el crecimiento de las unidades económicas en los entornos de constante cambio; en ese sentido, estos constructos fortalecen la capacidad de adaptación y el posicionamiento estratégico de las organizaciones.

Concerniente al objetivo específico 1, direccionado a conocer la relación entre el capital humano y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023, cuyo índice de reciprocidad encontrada de 0,480, con una significancia bilateral de 0,002, lo que refleja una conexión representativa, entre los constructos; evidenciándose prueba científica dar aceptación

del supuesto alternativo. Estos hallazgos al ser contrastados con las indagaciones previas ejecutadas por Beltramino (2020) quien encontró una reciprocidad entre la competitividad, con un coeficiente de determinación R^2 de 3.019. Lo que reflejó una reciprocidad entre los constructos. Así también, se encontró una semejanza con la indagación de Bernal et al. (2020) quienes encontraron una conexión representativa y considerable entre el capital humano y la competitividad, cuyo índice fue de 0.585, con un valor de significancia de .0.000. Se concluye que ambos constructos se desarrollan en la misma medida y en la misma proporción. De forma similar, Fernández et al. (2022) expuso una conexión representativa entre capital humano y la competitividad, expresando un índice de 0.660, lo que reflejó que ambos constructos se desarrollan de forma proporcional; es decir si se desarrollan buenas prácticas de capital humano, la competitividad se desarrollará en la misma medida.

En ese sentido, se resalta que la gestión del capital humano es clave para mejorar la competitividad de las unidades económicas, ya que propicia el desarrollo de las habilidades, fomentando la innovación y fortaleciendo el compromiso del personal; dado que, no basta con capacitar y retener talento, sino que es importante que estas acciones estén alineadas con los objetivos de la empresa, creando un ambiente de aprendizaje y adaptación constante.

En cuanto al objetivo específico 2, enfocado en estimar la reciprocidad entre el capital social y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023, se encontró un nexo de 0,622, con una significancia bilateral de 0,001, reflejando una conexión representativa, entre los constructos; evidenciándose una prueba científica para dar aceptación del supuesto alternativo, el cual indica la existencia de una reciprocidad entre los constructos. Estos descubrimientos al ser contrastados con las indagaciones previas, como la ejecutada por Fernández et al. (2022) quienes reflejaron una conexión representativa entre el capital social y la competitividad, aseverando un índice de 0.492, lo que denota que ambos componentes se

desarrollan de forma proporcional. De forma similar, Beltramino (2020) expuso un nexo positivo y representativo entre los componentes entre el capital social y la competitividad, aseverando un R^2 de 4.9, lo que resaltó que ambos componentes se desarrollan de forma proporcional.

Estos descubrimientos, refuerzan la relevancia del capital social como un factor clave para la competitividad empresarial, ya que las relaciones de confianza, la cooperación y la red de contactos pueden mejorar el acceso a recursos estratégicos, información y oportunidades de negocio, fortaleciendo la colaboración en el cumplimiento de cada una de las unidades económicas.

En función al objetivo específico 3, mismo que consiste en estimar la conexión entre el capital organizacional y la competitividad en de la empresa FAP Security S.A.C., 2023, se encontró un nexo de 0,639, con una significancia bilateral de 0,001, reflejando una conexión representativa, entre los constructos; evidenciándose prueba científica dar aceptación del supuesto alternativo, el cual indica la existencia de una reciprocidad entre los constructos. Estos descubrimientos al ser contrastados con las indagaciones previas, como la ejecutada por Fernández et al. (2022) quienes en su indagación reflejaron una conexión positiva y representativa entre capital estructural y la competitividad, cuyo índice fue de 0.683 y un p valor inferior al 0.05. lo que reflejó que al efectuar buenas estrategias y procesos estructurales dentro de las unidades económicas, la competitividad de las mismas se beneficiarán en la misma medida. De forma similar, Beltramino (2020) en su indagación reflejó un coeficiente de determinación R^2 el capital estructural 4.9, con la variable competitividad, lo que indica que ambos componentes se desarrollan de forma proporcional.

Estos descubrimientos revelan la relevancia del capital organizacional en la competitividad, ya que una estructura sólida, procesos eficientes y una gestión estratégica

pueden generar ventajas sostenibles en el mercado; por lo que se sugiere que mejorar las prácticas organizativas no solo optimiza el desempeño interno, sino que también impulsa la capacidad de adaptación y crecimiento de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En cuanto al objetivo general se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del capital intelectual y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023, cuyo índice de Spearman fue de 0.649 y un valor de significancia de 0.000, por lo que se acepta el supuesto alternativo, lo que refleja que a medida que se efectúa una buena gestión del capital intelectual, la competitividad de la unidad económica se desarrolla en la misma proporción y en la misma medida.
- 6.2. Concerniente al primer objetivo específico se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del Capital humano y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023, obteniéndose un índice Rho de Spearman de 0,480, con una significancia bilateral de 0,002, por lo que resalta que ambos componentes se desarrollan de forma proporcional en la indagación.
- 6.3. En cuanto al segundo objetivo específico se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del Capital social y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023, denotándose un índice de correlación de Spearman entre el capital social y la competitividad es de 0,622, con una significancia bilateral de 0,001; por lo que se resalta que ambos componentes se desarrollan y benefician en la misma medida.
- 6.4. En función al tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del Capital organizacional y la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C., 2023, aseverándose un índice de Spearman 0,639, con una significancia bilateral de 0,001; por lo que se resalta que ambos constructos se desarrollan en la misma medida y en la misma proporción.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se sugiere a la empresa FAP Security SAC implementar programas de capacitación eficientes, lo que permitirá que los trabajadores adquieran nuevas habilidades y se adapten a los cambios del mercado; por medio de la organización de talleres, certificaciones y planes de desarrollo profesional personalizados, asegurando que los trabajadores crezcan dentro de la unidad económica.
- 7.2. Se recomienda a la empresa FAP Security SAC establecer convenios con proveedores, clientes y otras empresas del sector para fomentar el intercambio de información y mejorar la generación de oportunidades de negocio; además, se debe implementar un plan de carrera y desarrollo profesional, lo que fomentará la complacencia de los empleados y reducir la rotación laboral, generando un equipo más comprometido en la empresa.
- 7.3. Se sugiere a la empresa FAP Security SAC implementar herramientas digitales para mejorar la coordinación entre los equipos de trabajo; además, de establecer reuniones periódicas para compartir avances, logros y áreas de mejora, lo que ayudará a mantener a todos los miembros organizacionales alineados con los objetivos de la unidad económica desarrollando estrategias de comunicación con clientes y aliados estratégicos.
- 7.4. Se recomienda a la empresa FAP Security SAC mejorar la estructura organizativa y los procesos internos, por medio de la estandarización de procedimientos y optimización del uso de la tecnología; lo que permitirá una administración más eficiente de los recursos y la toma de decisiones basada en datos; además, de garantizar la automatización de tareas repetitivas mediante herramientas digitales reduciendo el margen de error y permitirá que los empleados se dirijan a las actividades estratégicas a la generación de un mayor valor.

VIII. REFERENCIAS

- Aduna, E. (2022). Gestión y medición del capital intelectual (activos intangibles) en las organizaciones . *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría Economía y Administración*, 11(21), 53-78. doi:10.23913/ricea.v11i21.183
- Ahedo, M., & Cruz, M. (2022). Capacidad productiva y pleno empleo: una alternativa de política. *Nósis. Revista de ciencias sociales*, 31(62), 4-23. doi:10.20983/noesis.2022.2.1
- Alfaro, A., & Ferrera, J. (2022). Knowledge management and intellectual capital in the business model innovation of Costa Rican manufacturing firms. *TEC Empresarial* , 16(2), 18-33. doi:10.18845/te.v16i2.6168
- Arañó, K., Columbié, Y., Puchades, Y., Rojas, O., & Cabrera, I. (2022). El Capital Intelectual En La Estación Territorial De Investigaciones De La Caña De Azúcar “Oriente Sur”. *Revista Centro Azucar*, 49(3), 1-13. <http://scielo.sld.cu/pdf/caz/v49n3/2223-4861-caz-49-03-24.pdf>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Arequipa.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arrieta, N., & Valdés, J. (2020). Diseño y validación de un modelo de gestión del capital intelectual para la calidad de Instituciones de Educación Superior, Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/180/18062047010/html/>
- Barradas, M., & Rodríguez, J. (2021). Modelos de creación de conocimiento. *Técnica Administrativa*, 20(85), 1-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7833564>

- Beltramino, N. (2020). *La Gestión Del Capital Intelectual Y Su Efecto En La Innovación Y En El Rendimiento De Las Mipymes: Un Estudio Empírico*. [Tesis de Doctorado, Universidad Politécnica de Cartagena]. Repositorio Institucional UPCT. <https://repositorio.upct.es/server/api/core/bitstreams/1873e677-4818-4883-a2ac-b97b1784ef51/content>
- Bendición, D. (2022). Intellectual Capital Development and Competitive Advantage. *International Journal of Academic Management Science Research*, 6(7), 1-8. https://www.researchgate.net/publication/362368812_Intellectual_Capital_Development_and_Competitive_Advantage
- Bernal, I., Pedraza, N., & Castillo, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista espacios*, 41(22), 213-227. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>
- Bilbao, P. (2022). *Gestión del capital humano y retención laboral en una empresa importadora y comercializadora de granos secos en Lima, 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93840/Bilbao_PPC-SD.pdf?sequence=1
- Caisaguano, D., Sandoval, J., & Vizúete, J. (2022). La gestión organizacional y la competitividad empresarial en microempresas de Tungurahua en post pandemia. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(6), 106-118. doi:10.33386/593dp.2022.5-1.1306
- Campines, F. (2024). El Producto y sus Atributos como Factores Fundamentales de las Estrategias de Marketing. *Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 1239-1252. doi:10.37811/cl_rcm.v8i1.9511
- Conopuma, J. (2022). *Políticas de gestión del talento humano y competitividad en instituciones educativas de la Ugel 15, Huarochiri - 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar

Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81465/Conopuma_AJ-SD.PDF?sequence=1

- Cutipa, A., Escobar, F., Anchapuri, M., & Valreymond, D. (2020). La intensidad de innovación y la competitividad de micro y pequeñas empresas exportadores de artesanía textil. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 89, 155-176. doi:10.21158/01208160.n89.2020.2848
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19-36. doi:10.31095/podium.2021.39.2
- Erazo, J., & Narváez, C. (2020). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua - Ecuador. *Revista Espacios*, 41(21), 1-18. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p20.pdf>
- Fernández, D., Guevara, G., Dávila, T., & Cruz, J. (2022). Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas. *Comuni@cción*, 13(1), 1-11. doi:10.33595/2226-1478.13.1.595
- Franco, J., Macías, S., & Lucas, G. (2022). Estrategias de diferenciación como herramienta para el crecimiento empresarial de la asociación de comerciantes Bahía 3 de diciembre del cantón Puerto López. *Dominio De Las Ciencias*, 8(3), 2387-2400. doi:10.23857/dc.v8i3.3007
- García, J., Tumbajulca, I., & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@cción*, 12(2), 1-15. doi:10.33595/2226-1478.12.2.500
- Gates, A. (2024). Impact of Knowledge Management on Employee Performance and Satisfaction. *European Journal of Information and Journal Management*, 3(3), 1-13.

https://www.researchgate.net/publication/382225923_Impact_of_Knowledge_Management_on_Employee_Performance_and_Satisfaction

- Geraldo, L., Soria, J., & Tito, P. (2020). Modelo SEM basado en valores organizacionales y capital intelectual: un estudio realizado en entidades del sistema financiero peruano. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), 5-28. doi:10.17163/ret.n19.2020.01
- Gómez, M., López, A., Totoy, E., & Lara, D. (2022). El capital intelectual en el rendimiento financiero del sector carrocero del Ecuador. *Finanzas y Política Económica*, 14(2), 351-373. doi:10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n2.2022.3
- Hernández, N., Muñoz, P., & González, M. (2024). Aprendizaje colaborativo en entornos digitales. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 27(2), 1-15. doi:10.5944/ried.27.2.40208
- Insaurralde, N. (2023). La Gestión en Relación al Cliente (CRM), como Estrategia de Negocio en la Ciudad de Pilar, Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1-18. doi:10.37811/cl_rcm.v7i3.6590
- Kapoor, R., Ratnakar, R., Bhowmick, M., & Quereshi, Y. (2022). *Research methodology and Methods*. AGPH Books.
https://www.researchgate.net/publication/365200801_Research_methodology_and_Methods
- Khaleel, M., Cek, K., & Eyupoglu, S. (2022). Intellectual Capital and Competitive Advantage and the Mediation Effect of Innovation Quality and Speed, and Business Intelligence. *Sustainability*, 14, 1-21. doi:0.3390/su14063497
- Kumar, S., Mazzucchelli, A., Vessal, S., & Solidoro, A. (2021). Knowledge-based HRM practices and innovation performance: Role of social capital and knowledge sharing. *Journal International Management*, 27(1), 1-13. doi:10.1016/j.intman.2021.100830

- López, R., Rodríguez, L., & Valdiviezo, G. (2021). La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las microempresas del sector pesquero de la ciudad de Piura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 485-496. doi:10.37811/cl_rcm.v5i1.245
- Manzano, R., Lozano, B., & Calderón, D. (2021). La innovación es igual a la Productividad. Un desarrollo desde el punto de vista organizacional. *Dominio de la ciencias*, 7(6), 890-906. doi:10.23857/dc.v7i6.2370
- Marulanda, C., López, M., & Gómez, C. (2022). Gestión del conocimiento y capital intelectual de Empresas del sector turismo en el Departamento de Caldas– Colombia. *Marulanda, et al/Ingeniería y Competitividad*, 24(1), 1-15. doi:10.25100/iyc.v24i1.11058
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. doi:10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Moncayo, Y., Salazar, M., & Avalos, V. (2021). El estudio de mercado como estrategia para el desarrollo de productos en el sector rural. Caso de estudio Parroquia Bayushig. *Polo del conocimiento*, 6(3), 2205-2220. doi:10.23857/pc.v6i3.2501
- Morocho, C., Zambrano, D., & Hernández, A. (2023). Estandarización de los procesos de producción de ropa industrial en la ciudad de Pelileo, Ecuador como factor para incidir en la productividad. *Ingeniería Industrial*(44), 15-35. doi:10.26439/ing.ind2023.n44.6142
- Natividad, J. (2022). *Influencia Del Capital Humano Para La Competitividad De Las Mypes En El Sector Manufacturero Del Callejón De Huaylas, Año 2018*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional UNASAM. <https://repositorio.unasam.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/4dcfabd0-387f-4713-a59f-ec57984e6e88/content>

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Oxford México. <https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/la-organizacic3b3n-creadora-del-conocimiento-pdf.pdf>
- Núñez, M., Mercado, P., & Garduño, K. (2021). Validez de un instrumento para medir capital intelectual en empresas. *Investigación administrativa*, 50(128), 1-15. doi:10.35426/iav50n128.04
- Orozco, K., Toapanta, E., González, E., & González, D. (2022). Plan de marketing digital para incrementar las ventas. Caso de estudio ferretería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4620-4622. doi:10.37811/cl_rcm.v6i4.2961
- Pastuña, M., & Torres, R. (2024). Estrategias de Reducción de costos en el proceso de elaboración de prendas de vestir en confecciones Yoly. *Dominio De Las Ciencias*, 10(3), 688-700. doi:10.23857/dc.v10i3.3948
- Pérez, K., & Porraspita, D. (2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(12), 1-15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000200006
- Ráez, R., Jiménez, W., & Buitrago, J. (2022). Las teorías de la competitividad: Una síntesis. *Revista republicana*(31), 1-15. doi:10.21017/rev.repub.2021.v31.a110
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 1-15. doi:10.36791/tcg.v8i20.166
- Rodríguez, C., & Zaldumbide, D. (2024). Análisis de la calidad de productos y su impacto en el posicionamiento de mercado: caso empresa “Del Mejor”. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 144-153. doi:10.33386/593dp.2024.2.2275
- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la investigación*. Fondo Editorial UNAT. Obtenido de <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/index>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
- Santa, M., Córdova, N., Cruz, J., & Almaraz, C. (2022). Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 9(1), 30-43. <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2426>
- Santillan, M., Dimas, F., Martínez, J., & Palacios, G. (2024). Documentary analysis on productivity in enterprises. *DYNA*, 91(233), 104-113. doi:10.15446/dyna.v91n233.114104
- Sarmiento, Y., & Delgado, M. (2021). Dimensiones y variables de competitividad para un mejor desempeño empresarial. *Cofin Habana*, 15(2), 1-10. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200006
- Sepúlveda, C., Restrepo, C., & Vélez, J. (2022). Intellectual Capital and Knowledge Management Dynamic Capabilities: The role of Knowledge Intensity. *Journal of Management*, 38(72), 1-16. doi:10.25100/cdea.v38i72.11248
- Soto, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 1-24. doi:10.15517/aie.v22i2.48726
- Torres, O., Uvidia, K., & Carapas, A. (2021). Análisis del desarrollo y la cultura organizacional en microempresas familiares en el cantón Bolívar. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3), 1-15. doi:10.46377/dilemas.v8i3.2669
- Villasana, L., Hernández, P., & Ramírez, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 53-78. doi:10.36791/tcg.v0i18.128

- Wong, M., & Córdova, J. (2020). El Capital Intelectual Como Estrategia Para Mejorar La Competitividad De La Empresa Areco S.A.C Chiclayo-2018. *Horizonte Empresarial*, 7(1), 30-41. doi:10.26495/rce.v7i1.1348
- Wu, H., Huang, T., Conti, S., & Bompard, E. (2024). A Framework for Assessing Electricity Market Performance under Different Bidding Zone Configurations. *Energies*, 17(11), 1-20. doi:10.3390/en17112743

IX. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

GESTIÓN DEL CAPITAL INTELLECTUAL Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA FAP SECURITY-2023					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Conclusión	Recomendación
¿Qué relación existe entre la gestión de la capital intelectual y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023?	Determinar la relación entre la gestión del capital intelectual y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C. 2023	Existe una relación significativa entre la gestión del capital intelectual y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.	Variable 01: La gestión del capital intelectual: El capital intelectual es el conjunto de conocimientos, habilidades, relaciones y procesos intangibles que posee una organización y que le permiten innovar, mejorar su desempeño y mantenerse competitiva en el tiempo. - Humano - Social - Organizacional	Se concluye que el capital intelectual se relaciona significativamente con la competitividad de la empresa FAP Security S.A.C. En cuanto al objetivo específico se concluye que el capital humano se relaciona significativamente con la competitividad. Concerniente al segundo objetivo específico se concluye que la gestión del capital social se relaciona significativamente con la competitividad.	Se sugiere a la empresa FAP Security SAC implementar programas de capacitación eficientes. Se recomienda a la empresa FAP Security SAC establecer convenios con proveedores, implementar un plan de carrera y desarrollo profesional.
¿Qué relación existe entre la gestión del capital humano y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023?	Determinar la relación entre la gestión del capital humano y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.	Existe una relación significativa entre la gestión del capital humano y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.	Variable 02: La competitividad: La competitividad es la capacidad que tiene una empresa para sobresalir en el mercado, ofreciendo productos o servicios de calidad. - Calidad del producto - Productividad - Desempeño del mercado	En función al tercer objetivo específico, se concluye que la gestión del capital organizacional se relaciona significativamente con la competitividad.	Se sugiere a la empresa FAP Security SAC implementar herramientas digitales para mejorar la coordinación entre los equipos de trabajo; además, de establecer reuniones periódicas para compartir avances, logros y áreas de mejora.
¿Qué relación existe entre la gestión del capital social y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023?	Determinar la relación entre la gestión del capital social y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.	Existe una relación significativa entre la gestión del capital social y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.			
¿Qué relación existe entre la gestión del capital organizacional y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023?	Determinar la relación entre la gestión del capital organizacional y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.	Existe una relación significativa entre la gestión del capital organizacional y la competitividad en la empresa FAP Security S.A.C., 2023.			Se recomienda a la empresa FAP Security SAC mejorar la estructura organizativa y los procesos internos, por medio de la estandarización de procedimientos y optimización del uso de la tecnología

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala del instrumento
Gestión del capital intelectual	El capital intelectual se define operativamente como el conjunto de conocimientos, habilidades, relaciones y estructuras organizacionales que permiten a la empresa genera valor	Este componente se mide por medio del capital humano, social y organizacional	Capital humano	Colaboradores capacitados	Escala tipo: Ordinal Cuestionario tipo Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) Indeciso (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Profesionalismo	
				Creatividad	
				Personal calificado	
				Innovación de ideas	
			Capital social	Capacitación	
				Información compartida	
				Interacciones laborales	
				Relación con los clientes	
				Aplicación de los conocimientos	
			Capital organizacional	Conservación del conocimiento	
				Registro del conocimiento	
				Cultura organizacional	
Competitividad	La competitividad se entiende operativamente como el conjunto de capacidades que tiene una empresa para mejorar su posición en el mercado, a través de la calidad del producto, la productividad y el desempeño en el mercado	Esta variable se evalúa mediante la calidad del producto, productividad y desempeño del mercado	Calidad del producto	Estandarización de productos	
				Control de calidad	
				Certificaciones de calidad	
				Normas de calidad	
				Diferenciación	
			Productividad	Línea de productos	
				Innovación productiva	
				Capacidad de producción	
				Uso de recursos	
				Reducción de costos	
			Desempeño del mercado	Aumento de clientes	
				Aumento de ventas	
				Nuevos productos	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: La gestión del capital intelectual

Cuestionario de gestión de capital intelectual y competitividad

Estimado, la presente encuesta tiene por finalidad identificar la conexión entre la gestión de capital intelectual y competitividad. La encuesta es anónima, para lo cual solicito que las preguntas sean respondidas de forma honesta y sincera.

INDICACIONES

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Indesiso	Casi siempre	Siempre

N°	ITEM	1	2	3	4	5
Vi: gestión del capital intelectual						
D1: Capital humano						
1	Me considero un colaborador altamente capacitado					
2	Considero que soy uno de los mejores colaboradores de mi empresa.					
3	Soy un colaborador creativo y brillante					
4	Me considero un colaborador experto en las funciones que realizo					
5	Me esfuerzo por generar nuevas ideas y conocimientos dentro de la empresa					
D2: Capital social						
6	Estamos capacitados para diagnosticar y resolver problemas en nuestro trabajo.					
7	Dentro de la empresa compartimos información y aprendemos unos de otros					
8	Interactuamos y compartimos ideas con colegas de distintas áreas de la organización.					
9	Nos relacionamos con clientes, proveedores y socios para buscar y desarrollar soluciones					
10	Aplicamos los conocimientos de un área para resolver problemas y aprovechar oportunidades en otras áreas.					
D3: Capital organizacional						
11	Nuestra organización utiliza patentes y licencias para proteger y conservar el conocimiento.					
12	La mayor parte del conocimiento de la organización está documentada en manuales o bases de datos.					
13	La cultura de la organización refleja ideas valiosas y formas establecidas de realizar las funciones					
14	Nuestra organización transforma el conocimiento y la información en estructuras, sistemas y procesos.					

Nota. Tomado de (Núñez et al., 2021).

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Indesiso	Casi siempre	Siempre

N°	ITEM	1	2	3	4	5
Vi: Competitividad						
D1: Calidad del producto						
1	La empresa se esfuerza en estandarizar sus productos de acuerdo con los mercados					
2	La empresa realiza controles de calidad de los productos					
3	La empresa promueve la obtención de certificado de calidad de productos					
4	La empresa promueve la implementación de normas de calidad para la venta de sus productos					
5	Los productos de mi empresa se diferencian claramente de los competidores					
D2: Productividad						
6	La empresa busca incrementar la línea de productos					
7	La empresa busca diversificar nuevas líneas de productos por medio de la innovación					
8	La empresa se esfuerza en ofrecer productos innovadores					
9	En la empresa el incremento del volumen de ventas es de gran importancia					
10	La empresa posee una capacidad de ventas superior a los competidores					
11	La capacidad de ventas de mi empresa ha mejorado significativamente					
12	La empresa ha mejorado en el uso de los recursos materiales y el tiempo					
13	En la empresa se han reducido los costos en todas las áreas					
14	La reducción de los costos en mi empresa es significativa					
D3: Desempeño en el mercado						
15	La empresa se esfuerza en incrementar el número de clientes por medio de la innovación					
16	El incremento de nuevos clientes de mi empresa es significativo					
17	La empresa se esfuerza en incrementar las ventas de sus productos					
18	El incremento en las ventas de productos es significativo					
19	La empresa se esfuerza en ingresar nuevos productos al mercado					
20	La empresa cada año consigue al menos un nuevo producto innovador					

Nota. Tomado de (Cutipa et al., 2020).

Cuestionario de competitividad para los competidores

Estimado participante el objetivo del presente cuestionario es conocer la percepción de los competidores sobre el nivel de competitividad de FAP SECURITY S.A.C., La encuesta es anónima, para lo cual solicito que las preguntas sean respondidas de forma honesta y sincera.

INDICACIONES

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
D1: Calidad del producto						
1	Considera que FAP SECURITY S.A.C. ofrece productos importados de seguridad electrónica con altos estándares de calidad.					
2	Considera que los productos de FAP SECURITY S.A.C. cumple con los estándares técnicos y normativos exigidos en el sector.					
3	Considera que en los productos importados que ofrece FAP SECURITY S.A.C. se emplea tecnología moderna para garantizar la calidad del servicio.					
4	Considera que FAP SECURITY S.A.C. se diferencia de su empresa en cuanto a la calidad de sus productos.					
D2: Productividad						
5	Considera que FAP SECURITY S.A.C. ha incrementado la línea de productos mediante la importación.					
6	Considera que FAP SECURITY S.A.C. se diferencia de su empresa por la innovación de sus productos importados					
7	Considera que la capacidad de venta de FAP SECURITY S.A.C es mayor a la de su empresa					
8	Considera que los costos de FAP SECURITY S.A.C son menores que la de su empresa					
D3: Desempeño del mercado						
9	Considera que FAP SECURITY S.A.C. tiene una participación significativa en el mercado.					
10	Considera que FAP SECURITY S.A.C. ha incrementado su clientela en el mercado en los últimos años.					
11	Considera que FAP SECURITY S.A.C. posee una imagen positiva y es reconocida por sus clientes.					
12	Considera que FAP SECURITY S.A.C. se diferencia por la innovación de productos importados					

Anexo 4. Consentimiento informado

FAP SECURITY S.A.C
JR. PARURO NRO. 1322 LIMA - LIMA – LIMA RUC 20605152946
TELEFONO: 991193177

Lima 25 de noviembre del 2023

Oficio N° 025

Señor : Yupanqui León José Jorge

Asunto : Se acepta su solicitud para brindarle las facilidades para la realización de su tesis.

Ref : a. Autorización para la realización de tesis para la obtención del grado académico de Licenciado en Administración de empresas en la UNFV.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. En relación con los documentos de la referencia para manifestarle que se acepta brindar las facilidades para el levantamiento de datos e información para la realizar la investigación titulada "GESTIÓN DEL CAPITAL INTELLECTUAL Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA FAP SECURITY S.A.C, AÑO 2023".
El equipo autorizado para realizar la investigación está conformado

por:

Yupanqui León José Jorge.


Agradeciendo de antemano su consideración, es propicia la oportunidad para expresarle mis consideraciones y deferente estima.

FAP SECURITY S.A.C.
RUC 20605152946
Rosaly Ibarra Servin
GERENTE GENERAL

Anexo 5. Validación de instrumentos


Juez 1

ITEMS	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (de qué manera mejorar el instrumento)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		No induce una respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión del capital intelectual											
D1: Capital humano											
Me considero un colaborador altamente capacitado	x		x		x		x		x		
Considero que soy uno de los mejores colaboradores de mi empresa.	x		x		x		x		x		
Soy un colaborador creativo y brillante	x		x		x		x		x		
Me considero un colaborador experto en las funciones que realizo	x		x		x		x		x		
Me esfuerzo por generar nuevas ideas y conocimientos dentro de la empresa	x		x		x		x		x		
D2: Capital social											
Estamos capacitados para diagnosticar y resolver problemas en nuestro trabajo.	x		x		x		x		x		
Dentro de la empresa compartimos información y aprendemos unos de otros	x		x		x		x		x		
Interactuamos y compartimos ideas con colegas de distintas áreas de la organización.	x		x		x		x		x		
Nos relacionamos con clientes, proveedores y socios para buscar y desarrollar soluciones	x		x		x		x		x		
Aplicamos los conocimientos de un área para resolver problemas y aprovechar oportunidades en otras áreas.	x		x		x		x		x		
D3: Capital organizacional											
Nuestra organización utiliza patentes y licencias para proteger y conservar el conocimiento.	x		x		x		x		x		
La mayor parte del conocimiento de la organización está documentada en manuales o bases de datos.	x		x		x		x		x		
La cultura de la organización refleja ideas valiosas y formas establecidas de realizar las funciones	x		x		x		x		x		
Nuestra organización transforma el conocimiento y la información en estructuras, sistemas y procesos.	x		x		x		x		x		
Competitividad											
D1: Calidad del producto											
La empresa se esfuerza en estandarizar sus productos de acuerdo con los mercados	x		x		x		x		x		
La empresa realiza controles de calidad de los productos	x		x		x		x		x		
La empresa promueve la obtención de certificado de calidad de productos	x		x		x		x		x		
La empresa promueve la implementación de normas de calidad para la venta de sus productos	x		x		x		x		x		
Los productos de mi empresa se diferencian claramente de los competidores	x		x		x		x		x		
D2: Productividad											

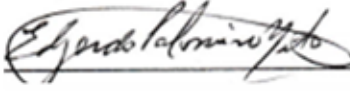
La empresa busca incrementar la línea de productos	x		x		x		x		x		
La empresa busca diversificar nuevas líneas de productos por medio de la innovación	x		x		x		x		x		
La empresa se esfuerza en ofrecer productos innovadores	x		x		x		x		x		
En la empresa el incremento del volumen de ventas es de gran importancia	x		x		x		x		x		
La empresa posee una capacidad de ventas superior a los competidores	x		x		x		x		x		
La capacidad de ventas de mi empresa ha mejorado significativamente	x		x		x		x		x		
La empresa ha mejorado en el uso de los recursos materiales y el tiempo	x		x		x		x		x		
En la empresa se han reducido los costos en todas las áreas	x		x		x		x		x		
La reducción de los costos en mi empresa es significativa	x		x		x		x		x		
D3: Desempeño en el mercado											
La empresa se esfuerza en incrementar el número de clientes por medio de la innovación	x		x		x		x		x		
El incremento de nuevos clientes de mi empresa es significativo	x		x		x		x		x		
La empresa se esfuerza en incrementar las ventas de sus productos	x		x		x		x		x		
El incremento en las ventas de productos es significativo	x		x		x		x		x		
La empresa se esfuerza en ingresar nuevos productos al mercado	x		x		x		x		x		
La empresa cada año consigue al menos un nuevo producto innovador	x		x		x		x		x		
Aspectos Generales									Si	No	
Contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa a su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									x		
VALIDEZ											
									APLICABLE	x	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: Dr. Tupac Yupanqui Esquivel Miguel Angel					DNI:09665471			Fecha: 26/02/2025			
Firma 					Teléfono: 998428311			e-mail: Matye.abogados@gmail.com			

Juez 2

ITEMS	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (de qué manera mejorar el instrumento)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		No induce una respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión del capital intelectual											
D1: Capital humano											
Me considero un colaborador altamente capacitado	x		x		x		x		x		
Considero que soy uno de los mejores colaboradores de mi empresa.	x		x		x		x		x		
Soy un colaborador creativo y brillante	x		x		x		x		x		
Me considero un colaborador experto en las funciones que realizo	x		x		x		x		x		
Me esfuerzo por generar nuevas ideas y conocimientos dentro de la empresa	x		x		x		x		x		
D2: Capital social											
Estamos capacitados para diagnosticar y resolver problemas en nuestro trabajo.	x		x		x		x		x		
Dentro de la empresa compartimos información y aprendemos unos de otros	x		x		x		x		x		
Interactuamos y compartimos ideas con colegas de distintas áreas de la organización.	x		x		x		x		x		
Nos relacionamos con clientes, proveedores y socios para buscar y desarrollar soluciones	x		x		x		x		x		
Aplicamos los conocimientos de un área para resolver problemas y aprovechar oportunidades en otras áreas.	x		x		x		x		x		
D3: Capital organizacional											
Nuestra organización utiliza patentes y licencias para proteger y conservar el conocimiento.	x		x		x		x		x		
La mayor parte del conocimiento de la organización está documentada en manuales o bases de datos.	x		x		x		x		x		
La cultura de la organización refleja ideas valiosas y formas establecidas de realizar las funciones	x		x		x		x		x		
Nuestra organización transforma el conocimiento y la información en estructuras, sistemas y procesos.	x		x		x		x		x		
Competitividad											
D1: Calidad del producto											
La empresa se esfuerza en estandarizar sus productos de acuerdo con los mercados	x		x		x		x		x		
La empresa realiza controles de calidad de los productos	x		x		x		x		x		
La empresa promueve la obtención de certificado de calidad de productos	x		x		x		x		x		
La empresa promueve la implementación de normas de calidad para la venta de sus productos	x		x		x		x		x		
Los productos de mi empresa se diferencian claramente de los competidores	x		x		x		x		x		
D2: Productividad											

La empresa busca incrementar la línea de productos	x		x		x		x		
La empresa busca diversificar nuevas líneas de productos por medio de la innovación	x		x		x		x		
La empresa se esfuerza en ofrecer productos innovadores	x		x		x		x		
En la empresa el incremento del volumen de ventas es de gran importancia	x		x		x		x		
La empresa posee una capacidad de ventas superior a los competidores	x		x		x		x		
La capacidad de ventas de mi empresa ha mejorado significativamente	x		x		x		x		
La empresa ha mejorado en el uso de los recursos materiales y el tiempo	x		x		x		x		
En la empresa se han reducido los costos en todas las áreas	x		x		x		x		
La reducción de los costos en mi empresa es significativa	x		x		x		x		
D3: Desempeño en el mercado									
La empresa se esfuerza en incrementar el número de clientes por medio de la innovación	x		x		x		x		
El incremento de nuevos clientes de mi empresa es significativo	x		x		x		x		
La empresa se esfuerza en incrementar las ventas de sus productos	x		x		x		x		
El incremento en las ventas de productos es significativo	x		x		x		x		
La empresa se esfuerza en ingresar nuevos productos al mercado	x		x		x		x		
La empresa cada año consigue al menos un nuevo producto innovador	x		x		x		x		
Aspectos Generales								Si	No
Contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.								x	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.								x	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.								x	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa a su respuesta, sugiera los ítems a añadir.								x	
VALIDEZ									
							APLICABLE	X	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES									
Validado por: Dr. Miguel Ángel Pazos Almeyda					DNI:06298721			Fecha: 26/02/2025	
 Firma					Teléfono: 993489689			e-mail: miguelpazos101@hotmail.com	

ITEMS	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (de qué manera mejorar el instrumento)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		No induce una respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión del capital intelectual											
D1: Capital humano											
Me considero un colaborador altamente capacitado	x		x		x		x		x		
Considero que soy uno de los mejores colaboradores de mi empresa.	x		x		x		x		x		
Soy un colaborador creativo y brillante	x		x		x		x		x		
Me considero un colaborador experto en las funciones que realizo	x		x		x		x		x		
Me esfuerzo por generar nuevas ideas y conocimientos dentro de la empresa	x		x		x		x		x		
D2: Capital social											
Estamos capacitados para diagnosticar y resolver problemas en nuestro trabajo.	x		x		x		x		x		
Dentro de la empresa compartimos información y aprendemos unos de otros	x		x		x		x		x		
Interactuamos y compartimos ideas con colegas de distintas áreas de la organización.	x		x		x		x		x		
Nos relacionamos con clientes, proveedores y socios para buscar y desarrollar soluciones	x		x		x		x		x		
Aplicamos los conocimientos de un área para resolver problemas y aprovechar oportunidades en otras áreas.	x		x		x		x		x		
D3: Capital organizacional											
Nuestra organización utiliza patentes y licencias para proteger y conservar el conocimiento.	x		x		x		x		x		
La mayor parte del conocimiento de la organización está documentada en manuales o bases de datos.	x		x		x		x		x		
La cultura de la organización refleja ideas valiosas y formas establecidas de realizar las funciones	x		x		x		x		x		
Nuestra organización transforma el conocimiento y la información en estructuras, sistemas y procesos.	x		x		x		x		x		
Competitividad											
D1: Calidad del producto											
La empresa se esfuerza en estandarizar sus productos de acuerdo con los mercados	x		x		x		x		x		
La empresa realiza controles de calidad de los productos	x		x		x		x		x		
La empresa promueve la obtención de certificado de calidad de productos	x		x		x		x		x		
La empresa promueve la implementación de normas de calidad para la venta de sus productos	x		x		x		x		x		
Los productos de mi empresa se diferencian claramente de los competidores	x		x		x		x		x		
D2: Productividad											

La empresa busca incrementar la línea de productos	x		x		x		x		
La empresa busca diversificar nuevas líneas de productos por medio de la innovación	x		x		x		x		
La empresa se esfuerza en ofrecer productos innovadores	x		x		x		x		
En la empresa el incremento del volumen de ventas es de gran importancia	x		x		x		x		
La empresa posee una capacidad de ventas superior a los competidores	x		x		x		x		
La capacidad de ventas de mi empresa ha mejorado significativamente	x		x		x		x		
La empresa ha mejorado en el uso de los recursos materiales y el tiempo	x		x		x		x		
En la empresa se han reducido los costos en todas las áreas	x		x		x		x		
La reducción de los costos en mi empresa es significativa	x		x		x		x		
D3: Desempeño en el mercado									
La empresa se esfuerza en incrementar el número de clientes por medio de la innovación	x		x		x		x		
El incremento de nuevos clientes de mi empresa es significativo	x		x		x		x		
La empresa se esfuerza en incrementar las ventas de sus productos	x		x		x		x		
El incremento en las ventas de productos es significativo	x		x		x		x		
La empresa se esfuerza en ingresar nuevos productos al mercado	x		x		x		x		
La empresa cada año consigue al menos un nuevo producto innovador	x		x		x		x		
Aspectos Generales								Si	No
Contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.								x	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.								x	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.								x	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa a su respuesta, sugiera los ítems a añadir.								x	
VALIDEZ									
APLICABLE							X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES									
Validado por: Dr. Palomino Nieto Edgardo					DNI: 07418220			Fecha: 28-02-2025	
Firma 					Teléfono: 999036571			e-mail: edgardopani@yahoo.es	

ANEXO 6. Resultados del cuestionario a los competidores

Tablas de frecuencia

Calidad del producto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	18	43,9	43,9	43,9
	Alto	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	22	53,7	53,7	53,7
	Alto	19	46,3	46,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Desempeño del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	31,7	31,7	31,7
	Alto	28	68,3	68,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

COMPETITIVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Medio	5	12,2	12,2	12,2
	Alto	36	87,8	87,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico de barras

