



UNIVERSIDAD ESAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION Y MARKETING

“El impacto del capital intelectual en la innovación de procesos del sector retail moderno dentro de un contexto de recesión económica en el Perú”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

(EXAMEN DE SUFICIENCIA)

Para optar por el título profesional de Licenciado en Administración y Marketing

AUTORES

Paulo Roberto De Souza Ferreyra Gómez

Diego Jose Kokubun Vidalon

Gonzalo Hans Luna Ruiz

Karla Denise Roque Rengifo

Claudia Pierina Sánchez Gutiérrez

ASESOR

Jorge Martín Ramón Santana Ormeño

Diciembre, 2020

Resumen

En la actual etapa de crisis sanitaria no solo se ha producido caídas en las ventas del sector *retail* moderno, sino que se ha generado un rápido crecimiento en la demanda del comercio electrónico, reducción de equipos de trabajo e importancia en procesos tecnológicos, a esto se le suma el lento avance de la innovación en el Perú. Se creía que para enfrentar estos problemas las organizaciones pueden explotar la gestión de su capital intelectual, sin embargo, es un activo intangible no desarrollado completamente en el Perú. La presente investigación tiene el objetivo de evaluar el impacto de las variables de capital intelectual sobre la capacidad de innovación de procesos, específicamente dentro del sector *retail* en el Perú. Para este propósito, se desarrollará de forma descriptiva en una muestra de 300 empleados del sector *retail* moderno y se evaluarán los componentes del capital intelectual (capital humano, capital estructural, capital tecnológico y capital relacional), a través de un cuestionario aplicando la escala de *Likert*. Dado que en el presente trabajo no se desarrollará la etapa operacional de la investigación, lo que podemos concluir de acuerdo con la teoría y los estudios empíricos es que el capital intelectual influye en la innovación de procesos en el sector *retail* del Perú, asimismo consideramos que el capital intelectual es un recurso intangible que debe ser explotado, ya que no puede ser copiado fácilmente por la competencia.

Abstract

In the current phase of the health crisis, not only has been a drop in sales in the modern retail sector, but there has also been rapid growth in the demand for e-commerce, a reduction in work equipment and importance in technological processes, added to this is the slow progress of innovation in Peru. It was believed that to address these problems organizations can exploit the management of their intellectual capital, however, it is an intangible asset not fully developed in Peru. This research aims to evaluate the impact of the intellectual capital variables on the capacity of process innovation, specifically within the retail sector in Peru. For this purpose, it will be developed descriptively in a sample of 300 employees of the modern retail sector and will evaluate the components of intellectual capital (human capital, structural capital, technological capital and relational capital), through a questionnaire applying the Likert scale. Given that the operational stage of the research will not be developed in this paper, what we can conclude according to the theory and empirical studies is that intellectual capital influences process innovation in the retail sector of Peru, we also believe that intellectual capital is an intangible resource that must be exploited, as it cannot be easily copied by competition.

Palabras clave: Capital intelectual, innovación, sector retail moderno, capital tecnológico, capital estructural.