

Factores críticos de éxito de las empresas exportadoras peruanas, Lima

Critical success factors of the peruvian export firms, Lima

CRUZ NAVARRO SOTO, Fabiola

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en los factores críticos de éxito de la empresa exportadora, en cómo encara el reto de ingresar a un mercado ampliado. Se consideró a las empresas exportadoras peruanas de Lima de los sectores agroindustria, textil, manufactura y pesquería. Para el análisis facto-perceptible se agruparon los factores específicos que afectan la competitividad de las exportaciones dentro de dos variables: los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas. Objetivo del trabajo: establecer la relación de los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas. Para sustentar la investigación se abordaron las siguientes teorías: Comercio internacional, Determinantes del desempeño exportador, Internacionalización de la firma y Capacidades de la empresa. El resultado obtenido confirma la hipótesis de que existe una relación significativa entre los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas. En conclusión, las empresas objeto de estudio siguieron estrategias flexibles para desarrollar mercados extranjeros, con productos de alta calidad; adaptados a las normas y certificaciones de los mercados de destino; con precios de acuerdo al mercado, muchas veces ya establecido por el mismo; con promoción no estandarizada y con gerentes que conocían bien el mercado externo.

Palabras clave: Precios, promoción, exportaciones, estrategia competitiva y comercio internacional.

ABSTRACT

This research focuses on the critical success factors of the exporting company, how faces the challenge of entering an expanded market. It was considered Peruvian export companies of the agroindustry, textile, manufacturing and fishery sectors based at Lima. For analysis facto - perceptible were grouped factors affecting the competitiveness of exports within two variables: critical success factors and capabilities of businesses. Aim of the work: establish the relationship of the critical success factors and capabilities of Peruvian export companies. To support the research the following theories were discussed: International trade, Determinants of export performance, Internationalization of the firm and Capabilities of the company. The result confirms the hypothesis that there is a significant relationship between critical success factors and capabilities of Peruvian export companies. In conclusion, the companies under study followed flexible strategies to develop foreign markets with high quality products; adapted to the standards and certifications of the target markets; with prices according to the market, often already established by the same; with no standardized promotion and managers who knew the foreign market.

Key words: Pricing, promotion, exports, competitive strategy, and international trade.

INTRODUCCIÓN

Los factores de éxito de las empresas peruanas de Lima es la inquietud que ha llevado a la presente investigación a revisar la experiencia y la literatura científica existente al respecto, teniendo en cuenta que el comercio internacional, sobre todo la actividad exportadora ha ido ganando espacio en las últimas agendas de los gobiernos peruanos, en la discusión de negocios y en los líderes de la comunidad académica. Esto se justifica sobre la base de que las exportaciones de bienes y servicios peruanos representan el 22% del Producto Bruto Interno nacional. (Banco Mundial, 2016).

El presente trabajo investigativo se va a enfocar más en los factores críticos de éxito de la empresa exportadora peruana de Lima, en cómo encaran el reto de ingresar a un mercado ampliado. Se hace necesario preguntarse cuáles son los factores que hacen que las empresas permanezcan en el mercado internacional de manera constante y sostenida.

Esta investigación se sustenta en base a la búsqueda de antecedentes tales como: Malca, 2012 realizaron la investigación: *La continuidad y el desempeño exportador de la empresa peruana*. Documento de discusión. Lima. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. El objetivo de dicha investigación fue analizar la continuidad de la empresa peruana en la actividad exportadora y como esta influyó en la probabilidad de éxito en su permanencia en los mercados internacionales.

Rock, 2010 en su estudio: *Factores de Éxito de las Exportaciones: El Caso de las Empresas Chilenas*. Panorama Socioeconómico, 144 - 159. El problema de investigación fue descubrir qué factores específicos de la empresa relacionada con la gestión estratégica y de exportación afectaron el éxito de las empresas exportadoras de Chile.

Álvarez, 2007 en su estudio: *Explicando el Éxito Exportador: Las características de las empresas y los efectos indirectos*. Chile. World Development, tuvo como objetivo estudiar por qué algunas empresas tuvieron más éxito que otras en los mercados internacionales. Se quiso comprender mejor qué factores económicos explicaron la propensión de algunas empresas para exportar permanentemente, mientras que otras exportaron esporádicamente o no exportaron. Se buscó no centrarse sólo en las características de la empresa, sino también en el conocimiento potencial de los efectos indirectos generados por otros exportadores y por las multinacionales.

Oliveira, 2006 en su trabajo científico: *Los Determinantes del éxito de las exportaciones: Orientación Estratégica, Actitud y Capacidades Empresariales*. Brasil. Revista de Administracao Mackenzie, tuvieron como objetivo identificar los factores críticos, en particular los relativos al marketing estratégico, actitudes gerenciales y percepciones, que diferenciaron a las pequeñas y medianas empresas exportadoras de Ceará que exportaban continuamente de las que exportaban esporádicamente. Se permitió visualizar una

segmentación adecuada de las variables a ser estudiadas en este trabajo, con el fin de mostrar la coherencia con el propósito de la investigación. Por lo tanto, no hubo segregación en las dimensiones, los constructos y las variables que podrían indicar los resultados buscados.

Artopoulos, 2013 en su investigación: *Exportaciones emergentes de bienes diferenciados de países en desarrollo: Exportadores pioneros y prácticas de negocios en Argentina*. Journal of Development Economics, 105, 19 -35, quisieron explorar los factores subyacentes que permiten a las empresas de países en desarrollo exportar con éxito productos diferenciados a los países desarrollados. Se describieron cuatro estudios de casos argentinos de exportación emergente orientados a los países desarrollados en sectores de bienes diferenciados.

Serra, 2012 en su estudio: *Factores que influyen en la propensión a la exportación: Un estudio de empresas textiles del Reino Unido y de Portugal* (Pag.210-224, tuvieron como objetivo la identificación de los factores que influyeron en el rendimiento de las exportaciones en un sector en declive, por ello, analizaron la industria textil en Europa Occidental, seleccionando dos países, a efectos comparativos. La decadencia de las industrias manufactureras tradicionales, y su transferencia a otros países, especialmente al Lejano Oriente, debido a la mano de obra más barata, tuvo consecuencias en la forma en que las empresas europeas trataron de competir en ese entorno global.

Sousa, 2008 en su trabajo de investigación: *Los determinantes de la performance exportadora: Una revisión de la investigación de la literatura entre 1998 y 2005*. International Journal of Management Reviews, tuvieron como objetivo hacer una revisión actualizada y un análisis de la literatura empírica entre 1998 y 2005 sobre los determinantes de la performance exportadora, así como discutir las direcciones para futuras investigaciones. Sobre la base de estos estudios, se desarrollaron un conjunto de hipótesis relacionadas a los factores determinantes de este fenómeno. Los estudios de caso se basaron en una variedad de fuentes de datos, principalmente en la recopilación de datos cualitativos. En cada caso, entrevistaron a los actores relevantes sobre cómo ocurrieron las exportaciones emergentes y lo que permitió a las empresas a exportar constantemente a los mercados desarrollados.

Es fundamental señalar que el objetivo general de nuestra investigación es establecer la relación de los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras de la ciudad de Lima; dado que las capacidades desarrolladas por las empresas contribuyen a su disposición para exportar (Pitelli & Mandotti, 2008); asimismo consideramos los objetivos específicos: Establecer la relación de los precios y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas; relacionar la promoción y las capacidades de las empresas

exportadoras peruanas; asociar los productos y servicios con las capacidades de las empresas exportadoras peruanas; Vincular los motivos para internacionalizarse y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas.

Ante ello se plantea como hipótesis HI= Existe una relación significativa entre los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas. Ho= No existe una relación significativa entre los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas; lo cual después de haber hecho la prueba de hipótesis se obtuvo la aceptación de la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula comprobándose que existe que existe una relación significativa entre los

factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas, se ha establecido que son los precios, junto a la dimensión promoción, productos y servicios junto a los motivos para internacionalizarse se relacionan positivamente con las dimensiones: experiencia de gestión internacional, la misma que se manifiesta a partir del tiempo que la empresa opera en el mercado internacional, ello permite sortear las dificultades que se presentan a partir del conocimiento que tiene del mercado en los años que opera en él.

MATERIAL Y MÉTODOS

El problema de la presente investigación es cómo se relacionan los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras de Lima, en cómo estas encaran el reto de ingresar a un mercado ampliado, la misma que se relaciona con los factores críticos de éxito, de tal manera que se hace necesario preguntarse cuáles son los factores que hacen que las empresas permanezcan en el mercado internacional de manera constante y sostenida. En nuestro país, las investigaciones se han orientado al desarrollo del proceso que siguen las empresas peruanas en los mercados internacionales (Malca & Rubio, 2012) y no se han realizado investigaciones orientadas a identificar y analizar los factores críticos de éxito de las empresas exportadoras peruanas; de ahí nace la idea de investigar referente a este problema y elaborar el planteamiento desde el enfoque cuantitativo, buscar los antecedentes de referencia, a continuación analizar las bases teóricas; se presenta una revisión de la literatura sobre los determinantes de la cuantía de las exportaciones. A continuación, la conceptualización y operacionalización del constructo focal se abordan, seguidos por el modelo conceptual y las hipótesis utilizadas para este estudio.

A partir de estos fundamentos se propuso la investigación con nueve dimensiones, siendo el alcance de la investigación de tipo descriptivo; enseguida se planteó los objetivos y se formularon las hipótesis que constan de dos, la primera hipótesis de investigación (HI) es la hipótesis de trabajo que es la explicación tentativa de la relación entre dos o más variables y es de tipo descriptiva correlacional donde se busca establecer que existe

una relación significativa entre los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas de Lima e hipótesis nula (HO) que es la contradicción de la primera, luego se seleccionó el diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo y luego para poder obtener información necesaria se formularon dos variables que no se han manipulado, por la naturaleza de la investigación; se seleccionó la población de 228 empresas que tienen su sede principal en Lima, y mediante el muestreo probabilístico aleatorio, se obtuvo una muestra de 169 empresas con un nivel de confianza del 95% y un error estimado de la muestra de 3,85%; luego se procedió a preparar el instrumento de recolección de datos, aplicando la técnica de la encuesta y su instrumento de medida el cuestionario; pero antes se tuvo que hacer la confiabilidad través del paquete estadístico SPSS a través del Alpha de Cronbach arrojando un resultado de 0,987 que corresponde a un nivel altamente confiable para la primera variable: Factores Críticos de Éxito y, de igual forma para la segunda variable: Capacidades de las Empresas Exportadoras de Lima, donde el resultado fue 0,90 de 53 ítems. Luego se procedió a analizar estos datos cuantitativos mediante el programa SPSS utilizando la estadística inferencial (prueba de hipótesis) y la estadística descriptiva (distribución de frecuencia y medidas de tendencia central y medidas de variabilidad), estos resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos.

El reporte de resultados se dio según el orden de la investigación, luego la discusión de los resultados y finalmente las recomendaciones y sugerencias necesarias.

RESULTADOS

Los resultados cuantitativos de las pruebas de hipótesis han mostrado que existe correlación entre los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas.

Tabla 1. Correlación entre factores críticos de éxito y capacidades de las empresas exportadoras peruanas.

		vari.1 (agrupado)	vari.2 (agrupado)
Rho de Spearman	vari.1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000
		Significación (2 colas)	.
		N	169
	vari.2 (agrupado)	Coefficiente de correlación	.584**
		Significación (2 colas)	,000
		N	169

Nota: Dado que el SIG es menor a 0.05 rechazamos la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa entre los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas de Lima.

** Corr. es significativa al nivel .01 2 colas

Fuente: Encuesta; elaboración: Fabiola Navarro

Tabla 2. Correlación entre los precios y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas.

		vari.2 (agrupado)	D1V1 (agrupado)
Rho de Spearman	vari.2 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000
		Significación (2 colas)	.
		N	169
	D1V1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	.944**
		Significación (2 colas)	,000
		N	169

Nota: Dado que el SIG es menor a 0.05 se acepta que los precios se relacionan positivamente con las capacidades de las empresas exportadoras peruanas.

** Corr. es significativa al nivel .01 | 2 colas

Fuente: Encuesta; elaboración: Fabiola Navarro

Tabla 3. Correlación entre la promoción y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas.

		vari.2 (agrupado)	D2V1 (agrupado)
Rho de Spearman	vari.2 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000
		Significación (2 colas)	.
		N	169
	D2V1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	.748**
		Significación (2 colas)	,000
		N	169

Nota: Dado que el SIG es menor a 0.05 se acepta que la promoción muestra una relación positiva con las capacidades de las empresas exportadoras peruanas

** Corr. es significativa al nivel .01 | 2 colas

Fuente: Encuesta; elaboración: Fabiola Navarro

Tabla 4. Correlación entre los productos y servicios y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas.

		vari.2 (agrupado)	D3V1 (agrupado)
Rho de Spearman	vari.2 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Significación (2 colas)	. ,000
		N	169
Rho de Spearman	D3V1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	.398**
		Significación (2 colas)	,000
		N	169

Nota: Dado que el SIG es menor a 0.05 se acepta que los productos y servicios están asociados con las capacidades de las empresas exportadoras peruanas.

** Corr. es significativa al nivel .01 | 2 colas

Fuente: Encuesta; elaboración: Fabiola Navarro

Tabla 5. Correlación entre los motivos para internacionalizarse y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas

		vari.2 (agrupado)	D4V1 (agrupado)
Rho de Spearman	vari.2 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Significación (2 colas)	. ,000
		N	169
Rho de Spearman	D4V1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000**
		Significación (2 colas)	. ,000
		N	169

Nota: Dado que el SIG es menor a 0.05 se acepta que los motivos para internacionalizarse se encuentran vinculados con las capacidades de las empresas exportadoras peruanas.

** Corr. es significativa al nivel .01 | 2 colas

Fuente: Encuesta; elaboración: Fabiola Navarro

Los resultados cualitativos nos muestran que las empresas entrevistadas consideraron que los factores críticos de éxito se relacionan con las capacidades de las empresas peruanas de Lima. La relación con sus accionistas está basada en la transparencia y en el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo. La oferta de valor de cara a las exportaciones está compuesta por productos de alta calidad y una logística eficiente y confiable. Buena gestión administrativa y rapidez para adaptarse a situaciones que exigen cambios. Cuentan con certificaciones: Certificado de origen (ADEX, SNI, CCL y cámaras de comercio regionales), certificado sanitario (Digesa, Digemid), certificado de productos hidrobiológicos (ITP), certificado fitosanitario / zoonosanitario (Senasa), certificado CITE (MINAG), acordes a los requerimientos del mercado internacional. Buscan la calidad de sus productos, los cuales están orientados a los mercados de exportación. Algunas empresas

tienen tiendas y/o sucursales en el extranjero.

Los países que acogen a las firmas peruanas van desde los países vecinos de Chile, Colombia y Ecuador hasta los más lejanos como Indonesia, EE.UU. y Suiza. Tienen distribuidores en otros países, lo que les permite facilidad para la venta de sus productos en el exterior. Las empresas que cuentan con laboratorios propios son el 81.7% y las que no cuentan con laboratorios son el 18.3%, lo que les permiten en forma permanente estar buscando nuevas alternativas para la empresa en sus diversos aspectos. Han instalado 31 tiendas en el extranjero (Brasil, Ecuador, Argentina, China, Colombia, Costa Rica, Chile, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Venezuela, Ecuador, República Dominicana, Kuwait, Paraguay, Argentina) con la finalidad de otorgar facilidad a los importadores y atención directa y visual a los compradores directos. Las empresas entrevistadas trabajan considerando las Normas Internacionales: Análisis de Peligros y Puntos

Críticos de Control (HACCP), Norma de Responsabilidad Social (SA 8000), Automatización de Procesos de Negocio (BPA), Cumplimiento de la Legislación Ambiental (ISO 14000), Gestión de Procesos de Negocio (BPM), Sistema de Gestión en Control y Seguridad (BASC) y Comercio Justo (Fair Trade), que regulan el comercio exterior y dentro de las reglas que establecen para una mejor regulación. Debido a la crisis que se inició en el 2008, las empresas entrevistadas manifiestan que sus operaciones, muchas de ellas, se encuentran en un proceso de stand by para el crecimiento en la región (América Latina) y se están enfocando más

en el mercado interno. Se encuentran verticalmente integradas en toda la cadena de valor. Venden sus productos como marca blanca a los mayoristas extranjeros. Gerentes con experiencia como Director Ejecutivo (CEO por sus siglas en inglés) de empresas internacionales. Todas ellas cuentan con más de cinco años de experiencia internacional, lo cual les permite un posicionamiento en los rubros que trabajan. Actualmente todas manifiestan que están orientando sus operaciones hacia un mayor enfoque en el mercado interno.

DISCUSIÓN

Este artículo es el primero en mostrar la relación entre los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas de Lima. Tomando en cuenta los antecedentes de la investigación encontramos que existe una correlación positiva entre los estudios realizados y la presente investigación del trabajo desarrollado por Rock, 2010 *Factores de Éxito de las Exportaciones: El Caso de las Empresas Chilenas*. Su entrada en los mercados internacionales fue impulsada más por las necesidades de consumo previstas que por el posicionamiento de sus productos en cada mercado objetivo mediante el establecimiento de alianzas y redes de cooperación con empresas extranjeras.

De igual manera, la investigación de Oliveira & Silva 2006, *Los Determinantes del éxito de las exportaciones: Orientación Estratégica, Actitud y Capacidades Empresariales*. Brasil, donde el objetivo fue identificar los factores críticos, en

particular los relativos al marketing estratégico, actitudes gerenciales y percepciones, que diferenciaron a las pequeñas y medianas empresas exportadoras de Ceará que exportaban continuamente de las que exportaban esporádicamente; el análisis cuantitativo de la investigación realizada, nos muestra que la promoción se relaciona positivamente con las capacidades de las empresas.

De otro lado, se ha obtenido que las empresas entrevistadas trabajan considerando las Normas Internacionales que regulan el comercio exterior y dentro de las reglas que establecen los mercados internacionales para una mejor regulación.

Como corolario podemos señalar que, las empresas se encuentran verticalmente integradas en toda la cadena de valor. Venden sus productos como marca blanca a los minoristas extranjeros. Tienen gerentes con experiencia como CEO de empresas internacionales.

CONCLUSIÓN

Se ha logrado evidenciar que existe una relación significativa entre los factores críticos de éxito y las capacidades de las empresas exportadoras peruanas de Lima de los sectores agroindustria, textil, manufactura y pesquería; de acuerdo a los resultados obtenidos, encontramos que la mayoría de las empresas encuestadas señalan que casi nunca establecen los precios de manera autónoma; las empresas exportadoras peruanas no estandarizan su promoción y publicidad, esto se debe a las variaciones del mercado y a la diversidad

de productos que ofertan; la totalidad de las empresas realizan pruebas antes de proceder a la comercialización en el exterior, cumplen las normas de los países a los cuales van dirigidas sus exportaciones; los motivos para internacionalizarse se relacionan positivamente con las capacidades de las empresas exportadoras peruanas, ello se debe fundamentalmente a que la empresa tiene gerentes que conocen el mercado externo, contribuyen al desempeño de la empresa y cuentan con experiencia en el sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, R. *Explaining Export Success: Firm Characteristics and Spillover Effects*. World Development. 2007; 35 (3), 377-393
- Artopoulos, A., & Friel, D. &. *Export emergence of differentiated goods from developing countries: Export pioneers and business practices in Argentina*. Journal of Development Economics. 2013;105, 19-35.
- Banco Mundial. (2016). *Indicadores de Desarrollo Mundial*. Washington: The World Bank IBRD-IDA.
- Malca, O., & Donet, J. *La continuidad y el desempeño exportador de la empresa peruana*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. 2012
- Oliveira, J., & Silva, L. Los determinantes del éxito de las exportaciones: Orientación estratégica, actitud y capacidades empresariales. *Revista de Administracao Mackenzie*. 2006; p.142 - 167.
- Pitelli, R., & Mandotti, E. (2008). Strategic Resources and Capabilities for Internationalization. *XXXII Encontro da ANPAD* (p. 1 - 13). Rio de Janeiro: EnANPAD.
- Rock, J. (2010). Exporting Success Factors: The Case of Chilean Firms. *Panorama Socioeconómico*, p. 144 - 159.
- Serra, F., Pointon, J., & Abdou, H. (2012). Factors influencing the propensity to export: a study of UK and Portuguese textile firms. *International Business Review*, p. 210 - 224.
- Sousa, C., Martínez-López, F., & y Coelho, F. Los determinantes de la performance exportadora: Una revisión de la investigación de la literatura entre 1998 y 2005. *International Journal of Management Reviews*, p. 1468-2370. 2008

Recibido: 10 marzo 2016 | **Aceptado:** 30 junio 2016