

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS GRÁFICAS DE LA
PROVINCIA DEL CUSCO, 2023**

PRESENTADO POR:

Br. MARYMAR QUISPE HUAMANI

Br. BERENISE SHARMELY QUISPE VALENCIA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ASESORA:

DRA. INDIRA YESENIA FLOREZ MUJICA

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS GRÁFICAS DE LA PROVINCIA DEL CUSCO, 2023

presentado por: MARYMAR QUISPE HUAMANI con DNI Nro.: 73988064 presentado por: BERENISE SHARMEY QUISPE VALENCIA con DNI Nro.: 72424454 para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 10 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 29 de MAYO de 2024



Firma

Post firma INDIRA YESENIA FLOREZ MUJICA

Nro. de DNI 45542239

ORCID del Asesor 0000-0002-3424-8739

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:358050793

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS FINAL 2024 (2).docx

AUTOR

MARYMAR QUISPE HUAMANI

RECUENTO DE PALABRAS

31921 Words

RECUENTO DE CARACTERES

192049 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

158 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

12.8MB

FECHA DE ENTREGA

May 29, 2024 12:19 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 29, 2024 12:26 PM GMT-5

● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

PRESENTACIÓN

Sr. Decano de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – UNSAAC.

ESTIMADOS MIEMBROS DEL JURADO:

Siguiendo en su totalidad el Reglamento de Grados y Títulos vigente en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – UNSAAC.

Se presenta ante ustedes la investigación actual intitulada: **“CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS GRÁFICAS DE LA PROVINCIA DEL CUSCO, 2023”**, para optar el Grado de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación estuvo enfocado en determinar de qué manera la capacitación empresarial se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023. Además, queremos destacar que este trabajo de investigación puede servir como fundamento teórico para que las empresas gráficas identifiquen las deficiencias en su gestión administrativa. De esta manera, podrán aumentar su eficiencia operativa, la capacidad para tomar decisiones informadas, mantenerse competitivos en el mercado, ayudar a crear un entorno laboral más gratificante y propicio para la retención del personal, mejorar la excelencia de los productos y servicios que proporcionan, lo cual podría resultar en una experiencia positiva del cliente y en la reputación general del sector empresarial en la provincia.

El presente trabajo de investigación refleja el compromiso, la dedicación y la perseverancia que hemos dedicado a lo largo de su desarrollo, con el fin de lograr nuestras metas y objetivos en el ámbito profesional.

Br. Berenise Sharmely Quispe Valencia

Br. Marymar Quispe Huamani

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Ana María Valencia Baca y Valerio Quispe Puma, su constante apoyo emocional, comprensión y sacrificio fueron fundamentales para alcanzar el éxito en este proyecto académico. A ustedes les debo no solo mi educación y crecimiento personal, sino también el éxito que he alcanzado hasta el día de hoy.

A mi hermano Efraín Joaquín Quispe Valencia, por sus palabras de ánimo y apoyo inquebrantable que me impulsaron a seguir adelante en este trabajo de investigación.

A mis familiares, amigos y a esa persona especial que siempre estuvieron presentes, brindándome un apoyo incondicional y ayudándome a superar momentos difíciles

Este logro es tanto suyo como mío. Gracias a todos por creer en mí.

Br. Berenise Sharmely Quispe Valencia

Agradezco a mi Dios por colmar mi vida de alegría y bendiciones, por ser mi guía.

Expreso mi profundo agradecimiento a mis queridos padres, Alipio Quispe Huaraca y Ana Huamani Lima, quienes son ejemplos vivientes de trabajo arduo y dedicación. Siempre han estado ahí para impulsarme hacia adelante, y les agradezco de todo corazón por su amor, afecto y comprensión. Valoro profundamente todo lo que me han dado en la vida, por ser mi apoyo en momentos difíciles y por tener fe en mi camino; siempre los llevo en mi corazón.

A mi querido hermano, David Quispe Huamani, agradezco su constante compañía y apoyo incondicional. Sé que puedo contar con él en todo momento.

Br. Marymar Quispe Huamani

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, nuestra casa de estudios, por haber sido la institución que nos brindó nuestra formación profesional.

A Dios, por su guía a lo largo de todo este proyecto y por haber permitido que alcancemos una de nuestras metas.

A nuestros seres queridos y amigos por estar siempre ahí para nosotros, ofreciéndonos su apoyo incondicional y por darnos ánimos continuamente.

A nuestra asesora, Dra. Indira Yesenia Florez Mujica, por su constante guía, compartir su sabiduría, brindarnos y motivarnos a lo largo de todo el proceso de investigación.

A nuestros dictaminantes, Dr. Prospero Narciso Miranda Carrión y Mgt. Jose Luis Esquivel Taype, por sus valiosas recomendaciones que contribuyeron a mejorar nuestra investigación.

A los trabajadores de las empresas Gráficas de la provincia del Cusco por brindarnos su tiempo y ayudarnos en la recopilación de datos para nuestra investigación.

Br. Berenise Sharmely Quispe Valencia

Br. Marymar Quispe Huamani

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.1. Problema general.....	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos.....	8
1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1. Hipótesis general	8
1.4.2. Hipótesis específicas	9
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.5.1. Relevancia social.....	9
1.5.2. Implicaciones prácticas	10

1.5.3.	Valor teórico.....	11
1.5.4.	Utilidad metodológica	11
1.6.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.6.1.	Delimitación espacial	11
1.6.2.	Delimitación temporal.....	11
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....		12
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1.	Antecedentes internacionales	12
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	15
2.1.3.	Antecedentes locales	18
2.2.	BASES TEÓRICAS	22
2.2.1.	Origen de la capacitación	22
2.2.2.	Teoría del aprendizaje	23
2.2.3.	Capacitación empresarial.....	24
2.2.4.	Origen de la gestión administrativa.....	33
2.2.5.	Principales teorías de la administración	38
2.2.6.	Gestión.....	39
2.2.7.	Gestión administrativa.....	40
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	45
2.4.	VARIABLES DE ESTUDIO	48
2.4.1.	Conceptualización de variables	48
2.4.2.	Operacionalización de las variables	49
CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....		51

3.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	51
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
3.3.	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	52
3.5.1.	Población de estudio.....	52
3.5.2.	Muestra	52
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	53
3.6. 1.	Técnica	53
3.6.2.	Instrumento.....	53
3.7.	CONFIABILIDAD	53
3.8.	VALIDEZ	53
3.9.	PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS	54
3.10.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	54
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	55
	LAS ARTES GRÁFICAS EN EL CUSCO	55
4.1.	ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE DATOS.....	61
4.1.1.	Confiabilidad de capacitación empresarial.....	61
4.1.2.	Confiabilidad de gestión administrativa.....	61
4.2.	PRUEBA DE NORMALIDAD	62
4.3.	RESULTADOS POR OBJETIVOS.....	63
4.3.1.	Objetivo específico 1	63
4.3.2.	Objetivo específico 2.....	71

4.3.3.	Objetivo específico 3	74
4.3.4.	Objetivo específico 4	76
4.3.5.	Objetivo específico 5	79
4.3.6.	Objetivo general	82
4.4.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	84
4.4.1.	Hipótesis específica 1	84
4.4.2.	Hipótesis específica 2	85
4.4.3.	Hipótesis específica 3	85
4.4.4.	Hipótesis específica 4	86
4.4.5.	Hipótesis específica 5	87
4.4.6.	Hipótesis general	87
CAPITULO V: APORTE.....		89
DISCUSIÓN		93
CONCLUSIONES.....		99
RECOMENDACIONES		103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		105
ANEXOS.....		120
A.	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	120
B.	MATRIZ DE INSTRUMENTO.....	122
C.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	125
D.	VALIDACIÓN DE DATOS	129
E.	PANEL FOTOGRÁFICO	133
F.	BASE DE DATOS	136

G. LISTA DE LAS 107 IMPRENTAS REGISTRADAS EN LA PROVINCIA DEL CUSCO EN LA SUNAT138

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	49
Tabla 2	Distribución geográfica de las imprentas en la provincia del Cusco por distritos.....	52
Tabla 3	Estadística de fiabilidad de la variable capacitación empresarial.....	61
Tabla 4	Estadística de fiabilidad de la variable gestión administrativa	62
Tabla 5	Prueba de Normalidad.....	62
Tabla 6	Opinión del personal sobre cómo es la Gestión Administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco,2023.....	63
Tabla 7	Descripción de la baremación y escala de interpretación	66
Tabla 8	Promedios de los indicadores de la dimensión conocimiento interno de la empresa según percepción de los trabajadores.....	67
Tabla 9	Promedios de los indicadores de la dimensión habilidades y destrezas según percepción de los trabajadores.....	68
Tabla 10	Promedios de los indicadores de la dimensión actitudes según percepción de los trabajadores.....	69
Tabla 11	Promedios de los indicadores de la dimensión desarrollo personal según percepción de los trabajadores	70
Tabla 12	Correlación entre el conocimiento interno de la empresa en el personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023	71
Tabla 13	Correlación entre las habilidades y destrezas del personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023	74
Tabla 14	Correlación entre las actitudes del personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.....	76

Tabla 15 Correlación entre el desarrollo personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023	79
Tabla 16 Correlación entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.....	82

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Principales precursores de la administración.....	34
Figura 2 Grado de relación según coeficiente de correlación.....	54
Figura 3 Servicio de impresión laser en materiales como: hilo, couche, bond, stickert, folcote en gramajes de 75 gms. hasta 300 gms.....	56
Figura 4 Servicio de gigantografías en alta resolución Vinil y Autoadhesivo.....	56
Figura 5 Elaboración de carpetas con y sin bolsillo; troquelados corte entero y semicorte.....	57
Figura 6 Servicio de diplomas personalizados, libros y revistas, Hot Stamping (estampado en pan de oro), Barniz sectoriado UV y escarchado UV.....	57
Figura 7 Elaboración de volantes, dípticos, trípticos, catálogos y folletos.....	58
Figura 8 Elaboración de anillados, stickers variados, carteles y letreros en tela PVC y foamex	58
Figura 9 Elaboración de calendarios, cuadernos, impresión en viniles adheviso brillante, mate o vinil transparente, hojas membretadas, tarjetas personales y fotocheck.....	59
Figura 10 Elaboración de merchandising en lapiceros, botellas, bolsas, polos, paraguas entre otros.....	59
Figura 11 Repujado alto y bajo relieve, plastificado en todas las medidas, guillotina y servicio de corte.....	60
Figura 12 Diseño publicitario, grafico, editorial, creativo, logotipos, retoque gráfico y corrección de colores.....	60
Figura 13 Opinión del personal sobre cómo es la Gestión Administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco,2023.....	64

Figura 14 Dispersión de la data para medir la correlación entre el conocimiento interno de la empresa en el personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.....	72
Figura 15 Dispersión de la data para medir la correlación entre las habilidades y destrezas del personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.....	74
Figura 16 Dispersión de la data para medir la correlación entre las actitudes del personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.....	77
Figura 17 Dispersión de la data para medir la correlación entre el desarrollo personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.....	80
Figura 18 Dispersión de la data para medir la correlación entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.....	82
Figura 19 Validación del Instrumento por el Mag. Ronald Arturo Bohorquez Aguirre.....	129
Figura 20 Validación del Instrumento por el Mag. Yasser Abarca Sanchez.....	131
Figura 21 Encuesta realizada en la imprenta GRUPOPRESS E.I.R.L.....	133
Figura 22 Encuesta realizada en la imprenta Arte y Diseño.....	133
Figura 23 Encuesta realizada en la imprenta Inversionistas Gutemberg S.A.C.....	134
Figura 24 Encuesta realizada en la imprenta Tarjetas Cusco.....	134
Figura 25 Encuesta realizada en la imprenta Folisur.....	135
Figura 26 Encuesta realizada en la imprenta Flash.....	135
Figura 27 Procesamiento de datos de la variable Capacitación Empresarial.....	136
Figura 28 Procesamiento de datos de la variable Gestión Administrativa.....	137
Figura 29 Lista de las 107 imprentas registradas en la provincia del Cusco en la SUNAT.....	138

RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue: determinar de qué manera la capacitación empresarial se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023. La investigación se llevó a cabo con un nivel explicativo y se utilizó una metodología cuantitativa, con un diseño transversal, no experimental. La población fue de 107 imprentas registradas en la SUNAT y ubicadas en la provincia del Cusco. Se seleccionó aleatoriamente una muestra de 84 empresas, y se recolectaron datos mediante el empleo de la técnica encuesta, empleando un cuestionario como instrumento.

Se procedió a analizar e interpretar los datos recolectados mediante el uso del software estadístico SPSS. Después, se llevó a cabo el análisis de las hipótesis planteadas utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman. Los resultados llevaron a la conclusión de que hay una relación positiva considerable entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.626, destacando la importancia de invertir en el desarrollo de habilidades y conocimientos para mejorar la eficacia en la gestión administrativa. Por otro lado, el 70.2% de los encuestados evaluó la gestión administrativa como “regular”. Se encontró que tanto las habilidades y destrezas como el conocimiento interno de la empresa en el personal presentan una correlación positiva media con la gestión administrativa de las empresas gráficas. Por otra parte, las actitudes y el desarrollo del personal presentan una correlación positiva considerable con la gestión administrativa de las empresas graficas del Cusco.

Palabras clave: capacitación empresarial, gestión administrativa

ABSTRACT

The general objective of this research work was: to determine how business training is related to the administrative management of the Graphic Companies of the Province of Cusco, 2023. The research was carried out with an explanatory level and a quantitative methodology was used, with a cross-sectional, non-experimental design. The population was 107 printing presses registered in SUNAT and located in the province of Cusco. A sample of 84 companies was randomly selected, and data was collected through the use of the survey technique, using a questionnaire as an instrument.

The data collected was analyzed and interpreted through the use of SPSS statistical software. Afterwards, the analysis of the proposed hypotheses was carried out using Spearman's Rho statistical test. The results led to the conclusion that there is a considerable positive relationship between business training and administrative management, with a Spearman's Rho coefficient of 0.626, highlighting the importance of investing in the development of skills and knowledge to improve effectiveness in the administrative management. On the other hand, 70.2% of those surveyed evaluated administrative management as “regular.” It was found that both the skills and internal knowledge of the company in the personnel present a medium positive correlation with the administrative management of the graphic companies. On the other hand, the attitudes and development of personnel present a considerable positive correlation with the administrative management of the graphic companies in Cusco.

Keywords: business training, administrative management

INTRODUCCIÓN

En el dinámico y competitivo mundo empresarial de hoy, una gestión administrativa efectiva es vital para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Esta necesidad es particularmente prominente en las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco en 2023, donde la agilidad para adaptarse a cambios rápidos, la optimización de recursos y la toma de decisiones estratégicas se han convertido en elementos clave para destacar en un mercado en constante transformación.

La investigación que se presenta tiene como objetivo general: determinar de qué manera la capacitación empresarial se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023. Este estudio se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema. Este capítulo introduce el problema de investigación, delineando la problemática que se investiga, formulando tanto el problema general como los específicos, definiendo los objetivos de la investigación y la formulación de hipótesis, incluyendo su justificación y alcance.

Capítulo II: Marco Teórico. Se aborda el marco teórico, comenzando con un análisis de antecedentes y siguiendo con las bases teóricas que sustentan el estudio, incluyendo definiciones clave, así como la conceptualización de las variables.

Capítulo III: Método de Investigación. Se explica el enfoque metodológico del estudio, detallando el tipo y alcance de la investigación, el diseño de la metodología, la definición de la población y la muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar datos, y el plan para el análisis de estos datos.

Capítulo IV: Resultados. Este capítulo presenta tanto la estadística descriptiva como inferencial de los datos recolectados.

Discusión. compara estos resultados con investigaciones similares para una discusión integral.

Conclusiones y Recomendaciones. Se ofrecen respuestas a los objetivos del estudio y se verifica la validez de las hipótesis planteadas.

Referencias Bibliográficas. Se listan todas las fuentes consultadas durante la investigación.

Anexos. Incluye materiales complementarios como matrices, instrumentos de recolección de datos y otros documentos relevantes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La globalización ha provocado cambios significativos en el entorno empresarial, impulsando a las organizaciones públicas y privadas a adaptarse mediante estrategias de gestión administrativa efectivas. Estas transformaciones son cruciales para el progreso económico, social, tecnológico y empresarial, especialmente en la última década. Según Falconi et al. (2019), la gestión administrativa demanda habilidades en planificación, organización, dirección y control. Implica también la gestión eficiente de recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos, con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos empresariales. Esta gestión coordina y utiliza de manera efectiva los recursos, aplicando procedimientos en las mencionadas áreas, lo que conduce a una gestión racional de tareas, prevención de problemas y obtención de resultados favorables.

Sin embargo, algunos modelos de gestión basados en decisiones subjetivas pueden ser perjudiciales, como se ha observado en algunas empresas latinoamericanas tras la pandemia de COVID-19. Montenegro & Chaluisa (2021) destacan que los modelos tradicionales están perdiendo relevancia en favor de aquellos vinculados a nuevas tecnologías de la información y comunicación. Pese a la importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Latinoamérica, dado que son responsables de crear el 67% de los puestos de trabajo, estas enfrentan desafíos en adaptarse a la nueva realidad, careciendo del valor agregado que tienen las pymes europeas.

En Ecuador, como indica Sanchez et al. (2022), el sector comercial y de servicios desempeña un papel vital en la economía. Aunque los gerentes y propietarios de PYMES en estos sectores demuestran conocimientos sólidos en gestión administrativa, se perciben desafíos organizativos (debido a la falta de un manual de organización y funciones, la empresa enfrenta

deficiencias al realizar sus actividades. Además, carece de flujogramas para guiar los procesos operativos.), por lo tanto, en Latinoamérica, la capacitación de los gerentes se posiciona como una necesidad esencial para potenciar el rendimiento empresarial y adaptarse a los cambios globales. La recomendación de adoptar enfoques de gestión dinámicos y alineados con las tendencias globales resuena como una estrategia clave para garantizar la competitividad y sostenibilidad en un entorno empresarial cada vez más interconectado.

En el artículo realizado en La nota económica (2023), da a conocer que según el Banco Mundial señala que en América Latina, aproximadamente el 40% de las empresas proporcionan capacitación a sus empleados. Según información proporcionada por el Ministerio de Trabajo de Colombia, aproximadamente el 80% de las empresas en el país han implementado programas de capacitación para su personal. Esto se debe en parte a la adopción del teletrabajo, donde se ha observado que mejorar estas habilidades puede aumentar la productividad en un 20% y reducir la rotación del personal en un 40%. La capacitación ha adquirido una mayor importancia, especialmente en la gestión del conocimiento, aspectos estratégicos y liderazgo, debido a la necesidad de enfrentar diversos desafíos.

En el ámbito nacional, se observa un alto nivel de informalidad y baja formación empresarial en términos de promoción, gestión e innovación. El 80% de las empresas en Perú son empresas familiares y estas contribuyen más del 40% al PBI del país, lo que las convierte en un factor importante de nuestra economía. Sin embargo, enfrentan varios desafíos que pueden afectar su gestión y desempeño en el mercado, como la falta de una planeación estratégica, falta de visión, asignación de cargos por afinidad o amistad en lugar de la capacidad y la baja probabilidad de promoción interna, lo que puede desmotivar a los empleados (Business Empresarial, 2020).

Un ejemplo similar son los hallazgos de la investigación de Ventura de Esquén (2021) sobre la gestión administrativa de una empresa de productos naturales, en la que los encuestados consideraron que la planificación era regular o deficiente, y que la organización y el control también eran regulares. Como resultado, el 45% de los empleados calificaron la gestión administrativa de la empresa como regular. Estos resultados indican que los gerentes de la empresa tienen debilidades para gestionar al personal y la organización en general.

Según la página de Findpro (2022), la capacitación empresarial en el ámbito nacional ha mostrado un progreso constante en los últimos años, con las empresas peruanas adaptándose a nuevas tendencias para mejorar su competitividad y el desarrollo de sus colaboradores. Sin embargo, la Cámara de Comercio de Lima indica que el 54% de las empresas en Perú no tienen un plan de capacitación formal. Además, el 44% de los trabajadores peruanos considera ineficientes las capacitaciones que reciben. Por lo tanto, se recomienda invertir en un plan de capacitación formal, adaptarse a las nuevas tecnologías y medir el impacto de estas capacitaciones para que los empleados puedan enfrentar adecuadamente los desafíos del mercado.

En este mismo contexto se encuentran las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, que actualmente están experimentando problemas similares debido a la falta de profesionales con habilidades en gestión administrativa. Por ejemplo, estas empresas no tienen un plan formal de actividades, lo que resulta en una falta de organización y asignación inadecuada de tareas a los colaboradores. Además, estas empresas no tienen planes actualizados que definan sus objetivos, visión y misión, lo que resulta en una falta de claridad sobre las funciones y el futuro de la organización para los trabajadores y miembros de la empresa. La falta de profesionales con habilidades en diseño gráfico y operación de maquinarias también agrava la situación, ya que no se proporciona capacitación adecuada para actualizar las habilidades de los trabajadores. Estas

deficiencias en la gestión administrativa de las empresas gráficas resultan en retrasos en la entrega de los trabajos y la insatisfacción de los clientes, lo que pone en peligro la calidad del producto.

Igualmente, se pueden observar problemas en la gestión organizacional de la empresa, ya que hay deficiencias en el manejo de los instrumentos de gestión, que se encuentran obsoletos o no han sido elaborados y aprobados correctamente, por ejemplo, una problemática común en la elaboración de presupuestos es la falta de realismo en las estimaciones. Si los ingresos y gastos se subestiman o sobreestiman, el presupuesto puede volverse ineficaz y no reflejar la realidad financiera de la empresa. La ausencia de un organigrama claro y de un manual de funciones provoca que las actividades se lleven a cabo únicamente por instrucciones del propietario, en ocasiones de manera verbal, lo que resulta en una duplicación de tareas entre varios empleados. También la ausencia de participación por parte de los miembros clave de la organización en la elaboración del plan estratégico puede resultar en un documento desconectado de la realidad operativa. La participación de diferentes niveles jerárquicos es crucial para una implementación efectiva. Así mismo la implementación de sistemas tecnológicos puede enfrentar resistencia si los empleados no están capacitados adecuadamente. La falta de comprensión y habilidades necesarias puede limitar la eficacia de estas herramientas. Además, la empresa tiene poca presencia en redes sociales y sistemas tecnológicos para mantener una comunicación constante con los clientes y conocer sus necesidades, lo que limita su competitividad y posición en el mercado. También se puede notar que, en muchas ocasiones, la empresa debido a la falta de liquidez no cuenta con suficiente stock de materiales para la elaboración de los productos solicitados por los clientes, lo que la obliga a solicitar préstamos con altos intereses para adquirir materia prima. Esto demuestra que no ha logrado su independencia financiera debido a la mala gestión de los recursos materiales y financieros.

En el ámbito de la dirección empresarial, se detecta un problema crítico relacionado con la falta de motivación entre los empleados. Esta carencia de entusiasmo se traduce en el cumplimiento de sus tareas de manera rutinaria y sin un verdadero compromiso hacia los objetivos de la empresa. La desmotivación puede derivar a una disminución de la productividad y un ambiente de trabajo poco colaborativo.

Además, la deficiente comunicación interna representa un desafío adicional. La falta de un canal efectivo de comunicación entre los equipos y departamentos puede resultar en malentendidos, que generara a su vez retrasos en la elaboración de diseño, en la producción final y en la entrega del producto, lo que a menudo conlleva a penalizaciones del 10% del monto total cuando se trabajan con instituciones públicas. La duplicidad de funciones también es un problema recurrente, lo que genera una redundancia de esfuerzos y una carga de trabajo innecesaria para los empleados.

Otro aspecto crítico se relaciona con la ausencia de un liderazgo claro en diferentes áreas de la empresa. Cuando no existe un liderazgo sólido y orientado a metas, los empleados pueden sentirse desorientados y desmotivados. Esta falta de dirección dificulta aún más el desempeño de las labores cotidianas y la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía.

En cuanto al control de productos y trabajos realizados, la falta de una documentación adecuada representa un riesgo significativo. La ausencia de registros precisos sobre la entrada y salida de productos ha llevado a pérdidas de facturas y documentación, lo que a su vez ha generado retrasos en las entregas a los clientes. La empresa no dispone estándares de control, estándares o criterios para evaluar el rendimiento de las funciones y tareas, también presenta una falta de supervisión en los procedimientos establecidos. Además, el almacenamiento inapropiado de

materiales ha resultado en daños recurrentes, lo que no solo conlleva pérdidas económicas, sino que también afecta la reputación de la empresa.

En el ámbito de la capacitación empresarial en las empresas gráficas de la provincia del Cusco, se ha observado una falta de atención en varios aspectos importantes. Por ejemplo, no se brinda capacitación a los trabajadores sobre el conocimiento interno de la empresa, lo que incluye la identificación de los tipos de clientes y cómo interactuar con ellos para generar experiencias positivas. Además, existe una carencia en el conocimiento sobre las características de los productos y servicios ofrecidos, lo que dificulta su comercialización efectiva. También se evidencia una falta de familiaridad con los lineamientos y principios que guían las acciones de la empresa, así como con las responsabilidades y beneficios de los trabajadores para un desempeño óptimo y la comprensión de la remuneración por sus servicios, los trabajadores no reciben capacitaciones adicionales para que tengan un desempeño óptimo dentro de la empresa.

En relación con las capacitaciones de habilidades y destrezas, los empleados carecen de conocimiento sobre sus roles dentro de la organización, lo que afecta su productividad. Además, las empresas no ofrecen capacitación para mejorar su desempeño laboral, y los trabajadores no buscan capacitarse por su cuenta. Respecto a la calidad del trabajo, a menudo se ve comprometida debido a restricciones de tiempo, y aunque la productividad es aceptable ya que los trabajos se entregan puntualmente para evitar sanciones, no se garantiza la calidad en todos los casos.

En lo que respecta a las capacitaciones sobre actitudes, los empleados carecen de conciencia sobre las deficiencias en su trabajo y no reciben formación para superarlas. Además, les falta habilidad para manejar adecuadamente sus actitudes durante la realización de sus funciones y no tienen claridad sobre sus fortalezas y oportunidades. A veces, sin embargo, se muestran motivados para llevar a cabo sus tareas.

En lo referente a las capacitaciones para su desarrollo personal, los empleados perciben que la empresa no reconoce ni recompensa los esfuerzos ni las conductas positivas en su desempeño laboral. Además, es poco común que trabajen en equipo, ya que tienden a actuar de manera individual. Rara vez muestran interés en destacarse en sus roles y apenas dedican esfuerzos para mejorar en sus funciones, principalmente porque las empresas no les proporcionan capacitación para ello.

Es fundamental abordar esta problemática de manera proactiva. Para mejorar la gestión administrativa en las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, se requiere implementar una gestión administrativa eficaz. Esto implica coordinar de manera eficiente los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles. La meta es establecer un liderazgo sólido en el mercado y obtener ventajas competitivas. Para lograrlo, es esencial invertir en la capacitación del personal, brindándoles las habilidades y conocimientos necesarios para contribuir al logro de los objetivos y satisfacer las demandas de los clientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- PG: ¿De qué manera la capacitación empresarial se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- PE1: ¿Cómo es la gestión administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco,2023?
- PE2: ¿Cómo el conocimiento interno de la empresa en el personal se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023?

- PE3: ¿Cómo las habilidades y destrezas del personal se relacionan con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023?
- PE4: ¿Cómo las actitudes del personal se relacionan con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023?
- PE5: ¿Cómo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- OG: Determinar de qué manera la capacitación empresarial se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- OE1: Describir cómo es la gestión administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco,2023.
- OE2: Verificar cómo el conocimiento interno de la empresa en el personal se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.
- OE3: Verificar cómo las habilidades y destrezas del personal se relacionan con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.
- OE4: Verificar cómo las actitudes del personal se relacionan con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.
- OE5: Verificar cómo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

- HG: La capacitación empresarial se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

1.4.2. Hipótesis específicas

- HE1: La gestión administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco, 2023 es inadecuada
- HE2: El conocimiento interno de la empresa en el personal se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023
- HE3: Las habilidades y destrezas del personal se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023
- HE4: Las actitudes del personal se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023
- HE5: El desarrollo personal se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Relevancia social

El sector empresarial, en particular las empresas gráficas, juega un rol crucial en la economía de la provincia del Cusco al generar empleo y contribuir al desarrollo local. Mejorar la gestión administrativa de estas empresas no solo repercute en beneficio de los propietarios y trabajadores, sino también en la comunidad en general al fomentar un entorno empresarial más sólido y sostenible. La capacitación en gestión administrativa puede potenciar la eficiencia operativa y mejorar la excelencia de los productos y servicios que proporcionan, lo cual podría resultar en una experiencia positiva del cliente y en la reputación general del sector empresarial en

la provincia. Los trabajadores también podrán mejorar sus habilidades y competencias, lo que incrementará su desempeño laboral y calidad de vida. Asimismo, podrán desarrollarse tanto personal como profesionalmente, aumentando su eficiencia y productividad, lo cual será beneficioso tanto para ellos como para las empresas.

1.5.2. Implicaciones prácticas

Las implicaciones prácticas de la investigación se derivan de la observación y el análisis de las prácticas existentes en las empresas gráficas de la provincia del Cusco. El estudio proporciona información valiosa de naturaleza descriptiva y correlacional, la cual puede orientar a las empresas y a los responsables de políticas hacia posibles acciones para mejorar la gestión administrativa brindándole capacitación a los trabajadores acerca del conocimiento interno de la empresa lo cual les ayudara a comprender mejor los procesos, recursos y objetivos de la empresa, lo que a su vez les permitirá tomar decisiones más informadas y alineadas con la estrategia organizacional. En cuanto a la capacitación de las habilidades y destrezas este les permitirá desarrollar y mejorar sus competencias técnicas y profesionales para que puedan realizar sus tareas de manera más eficiente y efectiva, aumentando así la productividad. La capacitación en sus actitudes fomentara una mentalidad positiva y proactiva entre los trabajadores, lo que mejorara la colaboración, la motivación y el compromiso con los objetivos de la empresa. Por último, la capacitación en su desarrollo personal les permitirá desarrollarse de manera personal, lo que mejorar su desempeño, aumentará su satisfacción laboral y bienestar general, la empresa también podrá obtener una ventaja competitiva al contar con trabajadores capacitados para manejar las nuevas tecnologías.

1.5.3. Valor teórico

Desde una perspectiva teórica, este estudio contribuye a la generación de nuevos conocimientos al basarse en teorías de gestión administrativa y capacitación empresarial. Proporciona información valiosa que puede servir como sólida fuente de referencia académica y científica para investigaciones futuras.

1.5.4. Utilidad metodológica

En cuanto a la metodología, este estudio se distingue por su enfoque científico riguroso. Al seguir el método científico y emplear herramientas de recopilación de datos validadas, la investigación no solo logra una mayor credibilidad, sino que también se posiciona como una valiosa fuente para investigaciones futuras en áreas afines. Esto se refuerza aún más mediante la presentación de un instrumento validado, respaldado por un juicio de expertos, que exhibe una alta confiabilidad. Este instrumento puede ser aplicado de manera efectiva en líneas de estudio similares, consolidando la solidez metodológica de la investigación y proporcionando una contribución significativa al campo.

1.6. Delimitación de la investigación

1.6.1. Delimitación espacial

En cuanto a la delimitación de la investigación, se centra espacialmente en la provincia del Cusco, ofreciendo un análisis detallado del comportamiento de las variables en esta región específica.

1.6.2. Delimitación temporal

Temporalmente, se delimita a las actividades en el año 2023, proporcionando un contexto temporal específico para los resultados y conclusiones.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

De acuerdo a la investigación presentada por Sango (2018), en la tesis “Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)”. El propósito principal de este estudio consistió en identificar cómo se relaciona la capacitación empresarial con la productividad laboral. Se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo y un nivel de investigación relacional. Entre las conclusiones más relevantes obtenidas se destacan las siguientes:

- Se encontró una fuerte relación entre la capacitación empresarial y la productividad laboral. Asimismo, que la capacitación es esencial para que los trabajadores rindan de manera óptima dentro de la organización.
- El 47.3% de los trabajadores opina que la empresa casi siempre les proporciona capacitaciones para mejorar su eficiencia en el trabajo y que estas sesiones de formación les han sido útiles en su crecimiento personal en la mayoría de las ocasiones.
- Los trabajadores también creen que la actitud es crucial para que la capacitación tenga un impacto efectivo en la organización.

De acuerdo a la investigación presentada por Muñoz (2019), en la tesis "Diseño de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa y operativa de la micro-empresa Taller Automotriz El Mecánico, en la ciudad de Guayaquil". El propósito principal de este estudio consistió en diseñar un plan estratégico que proporcionara directrices claras para el mejoramiento de dicha microempresa. La metodología de investigación empleada incluyó enfoques tanto

deductivos como inductivos. Entre las conclusiones más relevantes obtenidas se destacan las siguientes:

- A través de una revisión teórica exhaustiva y la consulta de fuentes bibliográficas pertinentes, se pudo corroborar la influencia significativa que ejerce la gestión administrativa y operativa en el desempeño de una empresa, así como la relevancia de mantener un plan estratégico corporativo como parte integral de su gestión.
- El análisis efectuado confirmó la existencia de deficiencias en la gestión operativa y administrativa de la microempresa, y se identificaron como causas principales la falta de directrices corporativas claras, la ausencia de control en los procesos establecidos y la carencia de una estructura organizativa sólida, y la falta de planificación estratégica.

De acuerdo a la investigación presentada por Lazo & Macas (2018), en la tesis "Propuesta de Mejoras en Gestión Administrativa en la Empresa Modernmueble S.A, Ciudad de Guayaquil". El enfoque principal de esta evaluación radicó en la búsqueda de la optimización de los procesos administrativos de Modernmueble S.A, a través de la elaboración y aplicación de un manual de funciones y procedimientos. Cabe mencionar que esta medida tenía como propósito simplificar las operaciones administrativas. El estudio abordó una combinación de metodologías tanto cualitativas como cuantitativas durante su desarrollo. Entre los hallazgos más destacados que se derivaron de esta investigación, se encuentran los siguientes aspectos:

- La implementación del manual mencionado se vislumbra como un mecanismo clave para que los empleados puedan familiarizarse con la estructura organizativa de la empresa, así como con los procedimientos y políticas internas. Esto, a su vez, tiene como objetivo reducir los errores operativos y prevenir posibles disfunciones en la empresa.

- El manual de organización se perfila como un recurso esencial que brinda a los empleados una comprensión más nítida de cómo está estructurada formalmente la empresa. Este enfoque ayuda a entender la estructura de niveles jerárquicos dentro de la organización, lo que, a su vez, contribuye a una mejor comprensión de las funciones y roles asignados a cada empleado.
- Se anticipa que las estrategias que se han puesto en marcha en el recién establecido departamento de marketing tendrán un impacto positivo en las ventas, generando un aumento proyectado del 30%.
- Es necesario proporcionar capacitación al personal responsable de operar las máquinas para mejorar su conocimiento sobre sus responsabilidades.
- Se identificaron deficiencias en la gestión administrativa, que incluían desmotivación del personal, falta de control en las operaciones y ausencia de evaluación del desempeño de los trabajadores.

En resumen, se centró en la búsqueda de mejoras en la gestión administrativa de Modernmueble S.A a través de la creación y aplicación de un manual de funciones y procedimientos. Estas medidas se orientaron hacia la simplificación de procesos y la mejora de la estructura organizativa y la eficiencia de la empresa. Además, se espera que las estrategias implementadas en el área de marketing conduzcan a un aumento significativo en las ventas.

Por otro lado, de acuerdo con la investigación efectuada por Palomeque & Urdaneta (2022), llevaron a cabo un análisis descriptivo y correlacional, en la tesis "Incidencia de la Planificación Estratégica en la Gestión Administrativa de la Producción del Sector Agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021". El enfoque del estudio fue investigar cómo las prácticas de planificación estratégica afectan la eficacia de la gestión administrativa en el sector de la producción

agropecuaria en la provincia de El Oro, la investigación tuvo un diseño no experimental, descriptivo - correlacional. Los hallazgos revelaron aspectos clave:

- Se reveló una conexión significativa entre los factores que influyen en la rentabilidad financiera y económica de proyectos de inversión y el uso de tecnologías avanzadas en los procesos de producción.
- Además, se estableció una relación clara y fuerte, demostrando que la planificación estratégica juega un papel crucial en la mejora y variación de las prácticas de gestión administrativa en la producción agrícola, particularmente en el control y la planificación resaltando su importancia para el éxito y la sostenibilidad del sector.

Las investigaciones enfatizan la necesidad de abordar deficiencias en la gestión administrativa, ya sea en el contexto de una asociación de apicultores o en la producción agrícola,

Y destacan la relevancia de elementos como la coordinación, el liderazgo y la planificación estratégica para alcanzar una administración más efectiva y eficiente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según el estudio realizado por Huaman & Tapia (2017), en su tesis titulada "Diseño de un Plan de Capacitación Empresarial para Mejorar la Administración del Micro Empresario en el Mercado Central de Bambamarca en 2016", con el propósito de potenciar la administración de estos micro empresarios a través de un plan de capacitación empresarial. La investigación se caracterizó por ser descriptiva y orientada a la propuesta de soluciones, empleando un diseño transversal no experimental. Entre las conclusiones más resaltantes del estudio se encuentran las siguientes:

- Se observó un nivel reducido de capacitación empresarial entre los micro empresarios, siendo el 58.4% de los participantes quienes perciben esta carencia. Esto

se manifiesta principalmente en la comprensión de la estructura organizativa, incluyendo las descripciones de sus funciones, políticas, normativas y procedimientos para cada puesto, así como la estructuración departamental y la asignación de tareas.

- También se identificaron deficiencias en la gestión de responsabilidades, la cadena de mando, las tareas delegadas, las actividades ejecutadas, las relaciones interpersonales (participación en grupos, colaboración, relaciones afectivas y comunicación), la resolución de conflictos y la administración de incentivos.
- Además, se confirmó un nivel bajo de administración por parte de los pequeños empresarios, con el 62.2% de ellos reconociendo esta limitación.
- Limitación en el dominio de la gestión administrativa.

El estudio de Huaman & Tapia resalta la necesidad de invertir en la capacitación empresarial de los pequeños empresarios para fortalecer sus competencias y mejorar su desempeño en el competitivo entorno empresarial del Mercado Central de Bambamarca.

En otro contexto, según el análisis presentado por Paredes & Reátegui (2017), en la tesis "Capacitación Empresarial y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Callería, Pucallpa, 2016". La tesis se centró en analizar el efecto de la capacitación empresarial en las prácticas de gestión administrativa de mencionada empresa, a lo largo del año 2016. Empleando un enfoque metodológico tanto descriptivo como correlacional, los resultados de la investigación revelaron puntos clave:

- La introducción de un programa de capacitación empresarial en la gestión administrativa se posiciona como un elemento determinante en la mejora del desempeño y la eficacia

de los empleados, mejorando sus competencias directivas, relaciones laborales, cumpliendo las expectativas del cliente y la optimización del rendimiento.

- Asimismo, se constató que la formación en habilidades de liderazgo y gestión tiene un efecto significativo en la mejora de las operaciones administrativas de la empresa.

Estos hallazgos subrayan la importancia de invertir en el desarrollo de habilidades empresariales y gerenciales con la finalidad de aumentar la probabilidad de éxito de las empresas en un contexto empresarial cada vez más competitivo.

Berrocal & Bonifacio (2022) presenta su tesis "Capacitación Empresarial para la Gestión Administrativa de la empresa Molinos Maxi SRL, Chíncha 2022", se propuso evaluar cómo la capacitación empresarial afecta a la gestión administrativa en Molinos Maxi SRL durante el año 2022. La investigación, que adoptó un diseño no experimental, transversal y cuantitativo. Las conclusiones de la investigación indican lo siguiente:

- La capacitación empresarial desempeña un rol destacado en la gestión administrativa de la empresa, evidenciado por el valor del χ^2 de Pearson (6.005a), que supera el valor crítico de χ^2 con 2 grados de libertad (5.99).

Estos hallazgos resaltan la importancia de la capacitación empresarial como un factor influyente en el éxito de las empresas.

Chero (2017) en su tesis titulada "Capacitación Empresarial y la Gestión Administrativa de la Empresa Constructora e Inversiones Santa Fe S.A.C., Chimbote 2017", el principal propósito fue explorar la correlación entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa. La metodología empleada en esta investigación fue de naturaleza correlacional. Los resultados obtenidos en el estudio arrojaron los siguientes hallazgos:

- Se encontró que el 50% de los empleados encuestados tenían un alto nivel de capacitación empresarial, mientras que el 15% demostró un nivel medio y un 35% un nivel bajo. Estos datos revelaron una correlación muy significativa entre la capacitación empresarial y la eficacia de la gestión administrativa, confirmada por un valor de 28.822, que supera el valor crítico para un nivel de confianza del 95% (16.9190). Esto promueve un crecimiento constante y una mejora progresiva de las habilidades y conocimientos en relación con sus responsabilidades.
- El análisis del nivel de gestión administrativa de los trabajadores indicó que el 50% de ellos alcanzaba un alto nivel, un 10% un nivel medio, y un 40% un nivel bajo. La gestión administrativa fue identificada como el eje central de este estudio, subrayando su importancia en el desempeño y la eficiencia operativa de la empresa.

La gestión administrativa es un aspecto relevante en la conexión entre la capacitación empresarial y el rendimiento de los empleados en la compañía analizada.

2.1.3. Antecedentes locales

De acuerdo a la investigación presentada por Hilario (2018), en la tesis “Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018”. La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre ambas variables. Se llevó a cabo un estudio de alcance correlacional con un diseño transversal - no experimental. Entre las conclusiones más relevantes obtenidas se destacan las siguientes:

- Se concluye que la capacitación empresarial está relacionada con el desempeño laboral, con un nivel de significancia del 0.0% y un coeficiente de correlación de Spearman del 66.4%.

- La mayoría de los trabajadores consideran que la capacitación proporcionada por la empresa es adecuada.
- Cuando los trabajadores no reciben capacitación, se vuelven obsoletos porque no pueden manejar las nuevas tecnologías.
- Se comprueba que al ofrecer incentivos de capacitación empresarial se mejora la calidad del servicio, se fomenta el respeto y la responsabilidad, se fortalece el trabajo en equipo entre los empleados y se incrementa el compromiso institucional.

En el estudio llevado a cabo por Carazas (2019) "Competencias Gerenciales y Sistemas de Apoyo en la Gestión Administrativa de las Municipalidades Distritales de la Provincia del Cusco durante el período 2018", el propósito fundamental de esta investigación fue evaluar cómo las habilidades y aptitudes de los directivos influyen en la eficacia de la gestión administrativa en el ámbito municipal. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una metodología descriptiva y correlacional, con un diseño de tipo transversal que se caracterizó por observar y analizar las relaciones entre las habilidades gerenciales y los sistemas de apoyo sin intervenir en ellas de manera deliberada. Esto permitió examinar cómo se comportan estas variables en un momento específico. Los resultados del estudio revelaron:

- Se identificó una correlación positiva muy significativa, con un coeficiente de correlación de 0.998, entre los sistemas de apoyo y la eficiencia de la gestión administrativa en las entidades municipales estudiadas. Este resultado sugiere que la mejora en las habilidades de los directivos para administrar los sistemas de apoyo tiene un impacto directamente proporcional en el aumento de la eficacia de la gestión administrativa en las municipalidades.

- Se identificó una correlación positiva muy significativa, con un coeficiente de correlación de 0.991, entre las competencias gerenciales y la eficiencia de la gestión administrativa en las entidades municipales estudiadas. Es fundamental que los directivos cuenten con capacidades de pensamiento sistémico, capacidad de razonamiento lógico, aptitudes emocionales y habilidades técnicas de gestión.

Los resultados respaldan la idea de que la mejora de las competencias gerenciales puede beneficiar la efectividad de la gestión administrativa en el contexto municipal, subrayando la importancia de una administración eficiente de recursos y procesos en estas instituciones gubernamentales locales.

El estudio realizado por Huallpa (2016), en la tesis “Gestión Administrativa de la Empresa Marasal S.A.”, proporciona valiosa información acerca de los desafíos que enfrenta la empresa y las áreas que requieren mejoras en su gestión. La investigación fue realizada mediante un enfoque mixto que involucró tanto métodos cuantitativos como cualitativos para la recopilación y el análisis de datos. El estudio adoptó un enfoque descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal, proporcionando un análisis minucioso de la gestión administrativa actual de la empresa. Los resultados destacaron varios aspectos críticos que afectan la eficiencia y la efectividad de la empresa:

- Deficiencias en la aplicación del proceso administrativo: Se señaló una necesidad imperante de mejorar el funcionamiento de la gestión administrativa debido a insuficiencias en la aplicación de sus procesos. Esto sugiere que la empresa podría beneficiarse significativamente de una revisión y mejora de sus procesos administrativos.

- Al analizar aspectos específicos de la gestión administrativa, se identificaron limitaciones que requieren atención. Estas limitaciones abarcan la falta de una definición precisa y oficial de los tipos y componentes de la planeación, un diseño organizacional funcional basado en la experiencia con un nivel reducido de especialización laboral y una mayor centralización en la toma de decisiones por parte de la dirección, lo que se traduce en un bajo nivel de formalización. A pesar de que se notó una motivación elevada y un enfoque de liderazgo democrático y participativo en la dirección, se detectó una participación inconsistente de los comités y grupos, junto con una ejecución deficiente de las acciones administrativas.
- En relación al control empresarial, el estudio indicó que se implementa con una frecuencia adecuada. Sin embargo, se destacó la carencia de estándares de control formalmente definidos, así como la falta de una efectividad organizacional claramente establecida. Además, se detectó la aplicación empírica de tipos de control preventivo, concurrente y de retroalimentación.

En resumen, el estudio de Huallpa subraya la imperante necesidad de mejorar la gestión administrativa en la empresa Marasal S.A., al identificar áreas de mejora en su proceso administrativo y áreas específicas que demandan atención. Además, enfatiza la importancia de establecer estándares y procedimientos claros en la gestión y control empresarial para lograr una mayor eficiencia y efectividad en la organización.

El estudio realizado por Villegas (2019), en la tesis “Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta Departamento de Cusco, 2019”, proporciona valiosa información acerca de cómo se realiza la gestión administrativa en dicha municipalidad. La investigación fue realizada mediante un enfoque cuantitativo. El estudio adoptó un nivel

descriptivo y un diseño no experimental, proporcionando un análisis minucioso de la gestión administrativa actual de la municipalidad. Los resultados del estudio revelaron:

- De acuerdo con los empleados, la gestión administrativa de la municipalidad se considera como regular.
- Planificación: no todos los colaboradores tienen conocimiento de los planes, lo que significa que no los tienen en cuenta al desempeñar sus tareas.
- Organización: los instrumentos de gestión y la estructura organizativa están obsoletos.
- Dirección: No se toma en cuenta la motivación en la ejecución de las labores de los colaboradores, la organización carece de canales de comunicación adecuados para garantizar una comunicación efectiva entre todas las áreas.
- Control: falta de supervisión regular del rendimiento de los colaboradores, así como a la ausencia de medidas para implementar las correcciones.

En resumen, el estudio de Villegas subraya la imperante necesidad de mejorar la gestión administrativa en la municipalidad, al identificar áreas de mejora en su proceso administrativo y áreas específicas que demandan atención. Además, enfatiza la importancia de implementar las medidas necesarias para abordar las situaciones identificadas, ya que de no hacerlo se corre el riesgo de afectar el adecuado funcionamiento de la misma.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Origen de la capacitación

La capacitación ofrece un marco para examinar y organizar cómo la mejora de las capacidades humanas contribuye al desarrollo de destrezas, actitudes y valores en un contexto educativo. Este proceso es clave para aumentar la competitividad de los profesionales, según Pérez

& Aguilar (2020). Este proceso educativo empezó oficialmente con el éxito de la Revolución, como lo señalan Alonso et al. (2016).

Es fundamental que la formación tome en cuenta la dinámica entre el individuo y la sociedad. Las interacciones entre educadores y expertos son vitales, especialmente cuando los especialistas ven positivamente su propio aprendizaje y formación. La formación es, esencialmente, una actividad educativa que ocurre a través de métodos pedagógicos en el entorno educativo (Pérez & Aguilar, 2020).

Gato (2017, citado por Pérez y Aguilar, 2020) argumenta que esta formación, en su esencia educativa, cumple varias funciones como la instrucción, la orientación, el desarrollo cognitivo y la motivación. Desde una perspectiva similar, Infante y Breijo (2017, también citados por Pérez y Aguilar, 2020) la consideran una actividad educativa específica dirigida a fomentar el crecimiento personal del profesional y a satisfacer las necesidades del rendimiento laboral.

La naturaleza pedagógica de la formación implica definir su objetivo último. Según Infante y Breijo (2017, citados por Pérez y Aguilar, 2020), una práctica educativa efectiva debe estar fundamentada en una teoría pedagógica robusta. También definen la formación como un proceso educativo que ocurre dentro de una entidad laboral de manera sistemática y continua, contribuyendo al desarrollo de profesionales versátiles y eficientes.

2.2.2. *Teoría del aprendizaje*

Según Vega et al. (2019), existen varias teorías clave en el campo del aprendizaje. Estas incluyen:

- **Conductismo:** Esta teoría, fundada por J.B. Watson, se enfoca exclusivamente en comportamientos que son observables y mensurables, ignorando aspectos internos. El behaviorismo ve el comportamiento como resultado de estímulos externos, donde

los refuerzos y castigos juegan un papel crucial. El objetivo principal es analizar cómo los eventos ambientales afectan las respuestas conductuales.

- **Constructivismo:** Esta teoría enfatiza que la persona es responsable de su propio aprendizaje. De acuerdo con el constructivismo, el aprendizaje se construye individualmente, conectando nueva información con conocimientos previos. Esta teoría, respaldada por figuras como Piaget y Ausubel, ve al profesor más como un facilitador que como un transmisor de conocimiento.
- **Cognitivismo:** Esta teoría considera al individuo como un ser pensante, cuyo pensamiento es moldeado por su entorno tanto interno como externo. En el cognitivismo, el aprendizaje se ve como una forma de resolver problemas, crear conexiones significativas, y desarrollar habilidades intelectuales y estratégicas dentro de un contexto sociocultural, tomando en cuenta el conocimiento previo y los objetivos de aprendizaje.

2.2.3. Capacitación empresarial

La capacitación se enfoca en optimizar las habilidades de los trabajadores para aumentar su eficiencia y aportar al logro de las metas empresariales (Chiavenato, 2017). “Es dotar al colaborador de los saberes necesarios para desempeñar cabalmente las funciones para las que fue contratado” (Armas et al., 2017, p.101).

Según Ruiz et al. (2017) indican que la capacitación involucra una serie de pasos y requisitos para integrar al empleado en su rol y fomentar su eficacia y desarrollo tanto personal como profesional. Por otro lado, Grados (2009) describe la capacitación como un medio para incrementar las habilidades y conocimientos del empleado, preparándolo para ejecutar tareas específicas de manera eficaz.

Castañeda et al. (2016) mencionan que la capacitación empresarial es un proceso que contribuye a alcanzar los objetivos organizacionales. Para que su aporte sea efectivo, es necesario diseñar estrategias empresariales e identificar adecuadamente las necesidades de capacitación para cada puesto. Además, es importante preparar todas las condiciones para que los empleados puedan aplicar lo aprendido. En cuanto a Siliceo (2004) nos dice que la capacitación es una actividad planificada basada en las necesidades de la empresa, destinada a generar cambios en los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados. Jaureguiberry (2020) nos dice que la capacitación ayuda a las personas a adquirir nuevos conocimientos, lo que puede influir en la modificación tanto de sus propios comportamientos como en los de la organización en la que trabajan. Además, facilita la corrección de actitudes para mejorar el desempeño laboral y el ambiente de trabajo.

Hellriegel et al. (2009) nos indican que la capacitación consiste en actividades diseñadas para ayudar a los trabajadores a superar limitaciones y mejorar su desempeño en sus respectivos puestos de trabajo. Según Reyes (2022) la capacitación es el proceso de mejorar los conocimientos y habilidades del personal de una empresa con el fin de que puedan desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente. En cuanto a Wayne (1983) la capacitación se implementa con el propósito de proporcionar a los trabajadores los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñarse en sus respectivos puestos de trabajo.

2.2.3.1. Importancia de la capacitación empresarial.

Obando (2020) resalta que la capacitación mejora y perfecciona los conocimientos de los empleados, haciéndolos más competentes y seguros en sus puestos de trabajo. Representa uno de los puntos más esenciales dentro de la organización ya que es un proceso de suma importancia que trata de aumentar la productividad a través de la eficiencia, es decir que

toda planificación de capacitaciones en una organización implica tomar decisiones idóneas en áreas significativas (Honores et al., 2020, p.400).

Cota & Rivera (2017), refiriéndose a Rodríguez (2005), destacan que la capacitación ofrece múltiples ventajas:

- Impulsa el incremento de las ganancias de la empresa y fomenta comportamientos que se ajustan a las metas de la organización.
- Facilita que los trabajadores mejoren y pongan en práctica factores como el ánimo, el desarrollo personal y la evolución en su ámbito laboral.
- Enriquece las interacciones entre colegas, promoviendo la unidad y la comunicación dentro de los equipos de trabajo.

2.2.3.2. Identificación de necesidades de capacitación empresarial.

De acuerdo con Grados (2009), la planificación efectiva implica la identificación de las necesidades de capacitación, lo cual se logra a través de cuatro pasos clave:

- Precisar los campos donde se necesita entrenamiento para ejecutar un trabajo con eficiencia.
- Detectar a los trabajadores que requieren capacitación en posiciones específicas y actividades concretas.
- Definir el grado de competencia necesario para los trabajadores en aspectos como conocimiento, destrezas y actitudes en sus áreas correspondientes.
- Organizar el entrenamiento del personal teniendo en cuenta los recursos a disposición y las metas organizacionales.

2.2.3.3. Ciclo de la capacitación empresarial.

La capacitación empresarial se enfoca en mejorar el desarrollo de habilidades de los empleados dentro de los límites definidos por las políticas de la empresa. Para que este proceso sea efectivo, debe ser continuo, adaptable, profundo y aplicarse en todos los niveles organizativos (Armas et al., 2017). De acuerdo con Dolan (1999), citado por Armas et al. (2017), este proceso se rige por los siguientes principios:

- Debe alinearse con los objetivos estratégicos de la organización.
- Requiere ser formulada para atender tanto las exigencias concretas de la empresa como las necesidades personales presentes y futuras de los colaboradores.
- Es esencial que incluya a todos los integrantes de la empresa.
- Tiene que asegurar la adquisición de las habilidades y capacidades previstas en el personal actual y futuro.
- Debe impulsar el entusiasmo y compromiso del equipo, destacando el papel crucial de la alta dirección y otros líderes en este proceso.

2.2.3.4. Pasos del proceso de capacitación empresarial.

Armas et al. (2017) describen el proceso de capacitación como una secuencia estructurada de fases:

- a) **Diseño del plan de capacitación:** Esta fase inicial implica la creación de un plan detallado que identifica las necesidades de capacitación y formula un esquema de acción. Se deben considerar prioridades, restricciones presupuestarias y demandas organizacionales. Es crucial determinar detalles como el público objetivo, los proveedores, el contenido, si la capacitación será interna o externa, los objetivos deseados, recursos, métodos, número de participantes, tiempo, horario, ubicación, entre

otros. Posteriormente, este plan es revisado y aprobado por las autoridades pertinentes para su implementación.

- b) **Implementación del plan:** En esta fase, según Armas et al. (2017), es crucial seguir un cronograma preciso que cubra todas las actualizaciones y necesidades identificadas. Para una ejecución efectiva, se deben considerar aspectos como la coordinación con proveedores, asegurar la calidad de los instructores, seleccionar metodologías adecuadas, formar grupos, manejar la logística, preparar materiales, y documentar adecuadamente la capacitación. La actualización de registros y la generación de informes también son fundamentales.
- c) **Evaluación de la capacitación:** La última etapa es la evaluación, donde se realiza un seguimiento detallado para determinar el grado de impacto causado por la capacitación. Esta evaluación no solo mide el conocimiento adquirido, sino también analiza cambios en el comportamiento del personal y también nos ayuda a verificar si realmente los resultados que se están alcanzando están alineados con los objetivos y metas de la organización.

2.2.3.5. Programa de capacitación empresarial.

Un plan de capacitación se enfoca en el desarrollo de habilidades que ayuden a los trabajadores a optimizar su rendimiento y solucionar dificultades en su ámbito de trabajo. Según lo mencionado por Dolan (1999) y referenciado por Armas et al. (2017), estos planes tienen un impacto positivo en el bienestar de los empleados, elevando sus metas personales, sus ingresos y las posibilidades de ascenso. Asimismo, contribuyen al incremento de la eficiencia laboral, resultando provechoso tanto para el individuo como para la organización.

2.2.3.6. Diseño del programa de capacitación empresarial.

Chiavenato (2017) sugiere que, para diseñar un programa de capacitación efectivo, es crucial identificar primero las necesidades específicas de capacitación. Luego, se debe crear un plan integral que aborde esas necesidades.

2.2.3.7. Dimensiones e indicadores de capacitación empresarial.

De acuerdo con Chero (2017), la capacitación empresarial debe abordar los siguientes elementos:

a) Conocimiento interno de la empresa: Cegarra & Martínez (2018) enfatizan la importancia del conocimiento interno para el funcionamiento eficiente de una empresa. Compartir y gestionar el conocimiento entre los miembros y componentes de la organización es fundamental para mejorar la efectividad y fomentar la innovación. Este aspecto es crucial para las empresas, dado que su manejo efectivo facilita la creación de valor y la generación de riqueza, lo que resulta en una ventaja competitiva significativa (Zambrano et al., 2017). Según Chero (2017) comprende los siguientes indicadores:

- **Tipos de clientes:** Categorizar a los clientes es fundamental para entender sus necesidades específicas y brindarles experiencias personalizadas. Entre los diferentes perfiles de clientes se incluyen los informados, impulsivos, críticos, indecisos, confundidos, reservados, negociadores, defensores de la marca, fieles, "rehenes" y "mercenarios" (Zendesk, 2023).
- **Productos y servicios de la empresa:** Los productos son físicos, fabricados a partir de materiales básicos y pueden cuantificarse en unidades como toneladas o litros. Por el contrario, los servicios son intangibles y se consumen en el momento en que

se ofrecen, pudiendo estar sujetos a restricciones de disponibilidad (Euroinnova, 2024).

- **Políticas de la empresa:** También conocidas como directrices corporativas, son normas y directrices establecidas por la alta dirección que guían el comportamiento y las decisiones dentro de la empresa (Fernández, 2023).
 - **Responsabilidades y beneficios:** La responsabilidad implica la capacidad de actuar adecuadamente y comprometerse con objetivos compartidos (Escobar et al., 2018). Los beneficios para empleados comprenden todas las formas de retribución que la empresa proporciona a sus trabajadores como reconocimiento por sus servicios (Ministerio de Economía y Finanzas, 2004).
 - **Programa de capacitaciones:** Plan diseñado con el propósito de potenciar las competencias y destrezas del personal en áreas específicas (Ispring, 2023).
- b) Habilidades y destrezas:** Parra-Penagos & Rodríguez-Fonseca (2016) destacan que la capacitación debe centrarse en habilidades y destrezas relacionadas directamente con el desempeño laboral. Diferencian entre capacitación y entrenamiento en donde la primera se enfoca en fomentar el aprendizaje de los colaboradores, mientras que el segundo se centra en conceptos, herramientas y técnicas específicas destinadas a mejorar procesos. Según Maldonado (2022) las habilidades se definen como la capacidad de actuar sin un conocimiento completo de las consecuencias futuras, mientras que la destreza implica rapidez y agilidad, cualidades fundamentales en un entorno laboral productivo y eficiente. Según Chero (2017) comprende los siguientes indicadores:

- **Conocimiento de funciones:** El conocimiento es fundamental para la productividad, ya que permite a los empleados trabajar de manera eficiente, identificar problemas y generar nuevas ideas. Las empresas que invierten en el desarrollo del conocimiento de su personal están mejor preparadas para competir, lo que se traduce en una ventaja competitiva, mayor productividad y crecimiento organizacional (Heinle, 2023).
 - **Desempeño laboral:** La valoración de la contribución de un empleado a la empresa se basa en el cumplimiento de las metas u objetivos definidos (Mendoza & Arriola, 2022).
 - **Calidad de trabajo:** Desde la década de 1970, se ha prestado especial atención a la humanización del entorno laboral y a la mejora de la calidad de vida en el trabajo (Patlán, 2020).
 - **Productividad:** La productividad mide el desempeño de los empleados en términos de la cantidad de producción generada en un período específico, evaluando la eficiencia y eficacia con la que realizan tareas y producen bienes y servicios (Heinle, 2023).
- c) **Actitudes:** Chiavenato (2007) menciona que transformar actitudes negativas en positivas es un objetivo clave de la capacitación, lo cual impulsa la motivación y la comprensión de los superiores sobre las reacciones de los empleados. Las actitudes son configuraciones relativamente estables que incluyen creencias, emociones y comportamientos orientados hacia objetos específicos (Palacios, 2021). Según Chero (2017) comprende los siguientes indicadores:

- **Debilidades personales:** Se refiere a las áreas en las que una persona puede no desempeñarse adecuadamente, no por falta de capacidad, sino por falta de esfuerzo o interés (Fb Fundacion Beca, 2022).
 - **Actitud y aptitud:** La actitud vincula la personalidad y el comportamiento de una persona ante diferentes situaciones, mientras que la aptitud se enfoca en las habilidades innatas y específicas que una persona posee o desarrolla (Benítez, 2022).
 - **Fortalezas y oportunidades:** Las fortalezas son recursos internos que apoyan el éxito de la organización, mientras que las oportunidades son factores externos que pueden ser aprovechados para el beneficio de la organización (TechTarget, 2024).
 - **Capacidad de competitividad:** Capacidad de una empresa para ejecutar estrategias que sostengan o incrementen su cuota de mercado de manera duradera (Medeiros et al., 2020).
 - **Motivación:** Es una fuerza interna que impulsa a una persona a esforzarse para alcanzar determinadas metas, orientando su energía hacia la realización de objetivos concretos (Bohórquez et al., 2020).
- d) Desarrollo del personal:** Según Chiavenato (2011) y Borrero (2019), desarrollar al personal va más allá de enseñar conocimientos y habilidades; también implica cambiar actitudes, hábitos y comportamientos. González (2010), citado por Borrero (2019), considera el desarrollo del personal como un medio para mejorar el talento y las habilidades de las personas, lo que resulta especialmente importante en entornos educativos dinámicos.

- **Autoestima:** Se describe como la capacidad de sentirse apto para enfrentar los desafíos de la vida y digno de ser feliz (Perales, 2021).
- **Trabajo en equipo:** La habilidad para organizar y unir al personal y los profesores en equipos de trabajo con una misión y objetivos compartidos, formando un grupo comprometido y colaborativo para lograr un objetivo común (Ministerio de Educación de Chile, 2019).
- **Competencia profesional:** Se refiere a las cualidades, habilidades y capacidades personales que ayudan a un empleado de una organización a cumplir con sus responsabilidades laborales (Universidad Cesuma, 2023).
- **Iniciativa:** Es la habilidad laboral para concebir y presentar proyectos de manera independiente, anticipándose a eventos futuros con ideas innovadoras. La clave para demostrar iniciativa es superar el miedo al rechazo, pues cualquier idea es mejor que ninguna (ADECCO, 2020).
- **Importancia de los programas de capacitación y competencias:** Es una formación enfocada en mejorar las habilidades y conocimientos específicos necesarios para una tarea particular. En este enfoque basado en competencias, los participantes desarrollan habilidades mediante módulos que incluyen cursos individuales (Nuñez, 2023).

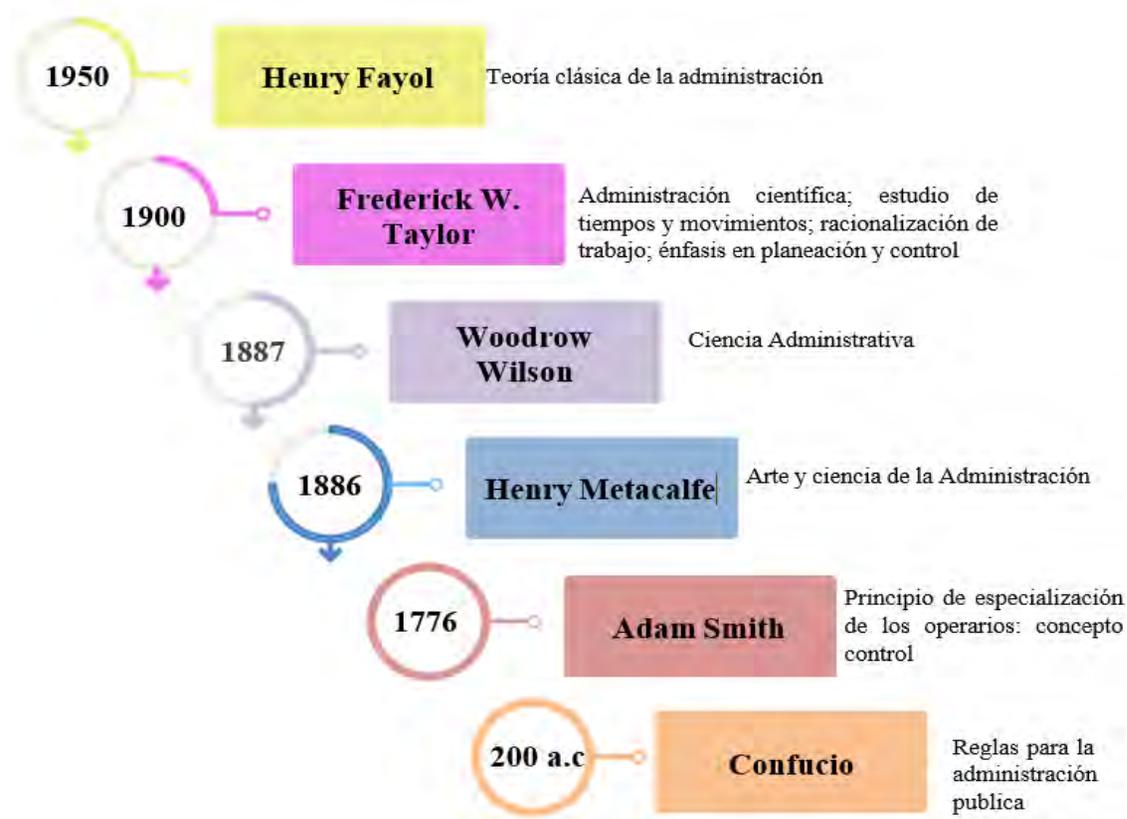
2.2.4. Origen de la gestión administrativa

Según Duque (2018), tiene sus raíces en la prehistoria, donde las actividades de sustento eran organizadas por líderes tribales basándose en edad y género. En aquella época, la administración consistía principalmente en la cooperación para alcanzar objetivos comunes.

A través de los años, el concepto ha experimentado una transformación, ajustándose a diferentes aspectos de la vida y grupos sociales. Mendoza-Fernandez & Moreira-Chóez (2021) detallan su evolución histórica, destacando aportes de varias figuras importantes:

Figura 1

Principales precursores de la administración



Nota. Mendoza-Fernandez & Moreira-Chóez (2021).

- Adam Smith (1723-1790)

Contribución: Considerado el padre de la economía moderna, Adam Smith es más conocido por su obra "La riqueza de las naciones" (1776), donde expone la idea de la "mano invisible" que guía la economía a través del libre mercado. Smith abogó por la división del trabajo como medio para aumentar la eficiencia productiva y acumular

riqueza. Además, en su obra menos conocida, "Teoría de los sentimientos morales" (1759), exploró las bases éticas y psicológicas de la individualidad y la sociedad.

Importancia: Smith sentó las bases de la economía clásica y sus principios siguen siendo centrales en la teoría económica contemporánea, influyendo en la política económica, la administración empresarial y el pensamiento económico en general.

- Henry Metcalfe (1847-1927)

Contribución: Metcalfe fue un pionero en la aplicación de técnicas de control administrativo y la organización de la producción. Es conocido por su trabajo en la administración de talleres y su libro "The Cost of Manufactures and the Administration of Workshops, Public and Private" (1885), donde propuso métodos de control de costos y recursos de manera eficiente, con el objetivo de prevenir gastos innecesarios. Esta metodología no solo facilitaba la detección de áreas ineficientes y oportunidades de ahorro, sino que también enfatizaba la relevancia de la responsabilidad individual en el logro de la eficiencia. Además, estableció estándares de eficiencia para evaluar el desempeño tanto de los trabajadores como de los procesos, con el fin de fomentar mejoras continuas en la organización.

Importancia: Sus ideas son vistas como precursores de la administración científica y han influenciado el desarrollo de la gestión de operaciones y los sistemas de control administrativo.

- Woodrow Wilson (1856-1924)

Contribución: Aunque más conocido por ser el 28.º presidente de Estados Unidos, Woodrow Wilson también hizo importantes contribuciones al campo de la administración pública. En su ensayo "The Study of Administration" (1887), Wilson

argumentó la necesidad de una administración pública profesional y distinguió entre administración y política.

Importancia: Wilson es considerado uno de los fundadores de la disciplina de la administración pública, y sus ideas sobre la separación de la política y la administración han influenciado el desarrollo de sistemas gubernamentales eficientes y transparentes.

- Frederick W. Taylor (1856-1915)

Contribución: Frederick W. Taylor es el fundador de la administración científica, una teoría que busca mejorar la eficiencia laboral mediante el estudio científico de las tareas laborales. Taylor propuso la implementación de estándares laborales para medir la productividad en un periodo específico, lo que facilitaría evaluar el desempeño de los empleados y determinar su compensación. Asimismo, realizó un análisis detallado de los tiempos y movimientos, mediante observación directa, con el fin de identificar formas más eficientes de realizar los procesos. Enfatizó la importancia de seleccionar cuidadosamente a los trabajadores y brindarles capacitación para mejorar su eficiencia, y resaltó la especialización laboral como un medio para aumentar la productividad.

Importancia: La administración científica revolucionó la manera en que las organizaciones abordaban la productividad y la eficiencia laboral, y sus principios siguen aplicándose en la gestión de operaciones y la ingeniería industrial.

- Henri Fayol (1841-1925)

Contribución: Henri Fayol es el creador de la Teoría Clásica de la Administración, considerado padre de la administración moderna, enfocándose en la estructura y la función de la gestión en las organizaciones. En su libro "Administración Industrial y

General" (1916), Fayol propuso los 14 principios de la administración, los cuales abarcan:

- ✓ La división del trabajo lo cual implica asignar responsabilidades específicas a cada miembro del equipo, lo que optimiza la eficiencia y la productividad.
- ✓ La autoridad y responsabilidad son clave, ya que los gerentes deben tener la autoridad para tomar decisiones y dar órdenes, pero también deben asumir la responsabilidad de los resultados de esas decisiones.
- ✓ La disciplina es fundamental para establecer y hacer cumplir normas y políticas que mantengan el orden en el lugar de trabajo.
- ✓ La unidad de mando se refiere a establecer una estructura organizativa clara y definir las relaciones de autoridad dentro de la empresa.
- ✓ La unidad de dirección garantiza que todas las actividades estén alineadas con la visión y los objetivos estratégicos de la empresa.
- ✓ La subordinación del interés individual al interés general promueve un sentido de compromiso y colaboración entre los empleados para trabajar hacia metas comunes.

Importancia: Fayol es considerado el padre de la teoría moderna de la administración. Sus principios de gestión han influido profundamente en la teoría organizacional y la práctica administrativa, destacando la importancia de la planificación, organización, dirección, coordinación y control en la gestión eficaz.

De acuerdo con Duque (2018), la administración es vital para la resolución efectiva de conflictos y el diseño de estrategias en las empresas. La habilidad para liderar, supervisar y

coordinar diferentes funciones dentro de una empresa es clave para prevenir y solucionar problemas, así como para lograr los objetivos propuestos.

Finalmente, la gestión administrativa es vital para cualquier organización, ya que influye directamente en su éxito o fracaso. El rol del gerente o jefe de operaciones es clave en asegurar el manejo eficiente de los recursos, y la gestión administrativa en sí misma es una estrategia crucial para incrementar la productividad y optimizar el uso de recursos.

2.2.5. Principales teorías de la administración

2.2.5.1. Teoría clásica de la administración.

Chiavenato (2007) describe que la Teoría Clásica, impulsada por Henry Fayol, distingue entre el pensamiento y la acción en la gestión. Esta teoría radica su enfoque en la estructura organizativa, la eficiencia en la gestión y la división del trabajo, sentando las bases para el estudio sistemático de la administración y proporcionando principios fundamentales que aún son aplicables en la gestión empresarial moderna. Se centra en cómo las organizaciones formales operan y se estructuran.

2.2.5.2. Teoría neoclásica de la administración.

La Teoría Neoclásica, según Chiavenato (2007), tiene como mayor representante a Peter Drucker, se caracteriza por su enfoque pragmático y su orientación hacia resultados concretos, manteniendo al mismo tiempo la importancia de los fundamentos teóricos. Los proponentes neoclásicos se enfocan en aplicar prácticas administrativas de manera efectiva, resaltando los aspectos funcionales y prácticos de la administración. Hace énfasis en los objetivos y resultados, en el eclecticismo, eficiencia, eficacia, centralización, descentralización, tiene como funciones administrativas al planeamiento, organización dirección y control,

2.2.5.3. Teoría burocrática de la administración.

Esta teoría, con raíces en la historia antigua, fue refinada por Max Weber, quien propuso un modelo de burocracia que ha sido una referencia importante para estudiosos de la sociología y la política (Chiavenato, 2007). Se distinguió por la implementación de la división del trabajo, una clara jerarquía de autoridad, así como reglas y procedimientos estandarizados. La selección y promoción se basaban en el mérito de los empleados. Se centraba principalmente en la racionalización y la eficiencia de la gestión administrativa.

2.2.5.4. Teoría de las relaciones humanas.

Taylor y Fayol (1973), citados por Chiavenato (2007), señalan que la Teoría de las Relaciones Humanas considera la eficiencia organizacional desde una perspectiva psicológica y social. Contrasta con la visión clásica al reconocer cómo las normas y valores grupales influyen en la conducta de las personas dentro de las empresas. Su principal exponente, Elton Mayo, lideró un estudio con su equipo en una fábrica donde destacaron la relevancia de los factores sociales y psicológicos en el entorno laboral. Enfatizó la importancia de la satisfacción laboral y el trabajo en equipo en la gestión administrativa.

2.2.6. *Gestión*

Según las literaturas revisadas por Suárez-Espinar (2018) la gestión se define como: La acción y el efecto de gestionar y administrar. Se puede decir que, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación, otra referencia; es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

También este autor nos indica que para que se realice una buena gestión debe haber tanto el control como el mejoramiento de los procesos, esto con ayuda de los archivos que van a guardar

los datos, para que posteriormente en base a estos datos se puedan tomar decisiones correctas. Ya que hoy en día la gestión es una herramienta fundamental en el ámbito empresarial para facilitar su desarrollo económico.

2.2.7. *Gestión administrativa*

Se trata de seleccionar las acciones que permitan obtener los mejores resultados con los recursos disponibles de manera eficiente y rentable (Fonseca & Martillo, 2021).

Es importante garantizar una gestión oportuna que minimice los costos y asegure la integridad de la información en todas las operaciones empresariales (Caldas et al., 2017).

Consiste en implementar sistemáticamente los procedimientos administrativos fundamentales: planificación, organización, dirección y control de las operaciones organizacionales. En esencia, implica realizar decisiones y acciones apropiadas para alcanzar las metas definidas previamente por la empresa, apoyándose en estos procesos esenciales (Ramírez et al., 2017).

2.2.7.1. Importancia de la gestión administrativa.

Mendoza (2017) resalta que la gestión administrativa es fundamental debido a su enfoque sistemático y la realización de acciones cohesivas orientadas a alcanzar metas específicas. Estas acciones se fundamentan en las funciones básicas de la gestión: planificación, organización, dirección y control. Falconi et al. (2019) agregan que la gestión administrativa implica coordinar los esfuerzos de un grupo social para lograr objetivos predefinidos, utilizando adecuadamente tanto al personal como las herramientas.

2.2.7.2. Características de la gestión administrativa.

Vera et al. (2017) describen las características distintivas de la gestión administrativa:

a. Universalidad: La gestión es aplicable en todo tipo de organizaciones sociales, desde

gobiernos hasta instituciones religiosas. A pesar de las diferencias contextuales, los elementos fundamentales de la administración son consistentes en todos estos entornos.

b. Especificidad: La administración es una disciplina con características únicas, distinta de otras áreas de conocimiento o habilidades. Ser hábil en un campo técnico no garantiza automáticamente ser un buen administrador.

c. Unidad temporal: Aunque la administración se compone de varias etapas y elementos, es un proceso continuo e integral. Incluso al planificar, se siguen ejecutando funciones como organizar, controlar o dirigir.

d. Unidad jerárquica: En cualquier entidad social, todos los miembros, independientemente de su nivel jerárquico, participan en la gestión de la organización a su propia escala.

e. Valor instrumental: La administración actúa como una herramienta para lograr de manera eficaz los objetivos predefinidos en cualquier tipo de organización social.

f. Amplitud de ejercicio: Se aplica en todos los niveles de una estructura organizacional formal, desde los altos directivos hasta los empleados de nivel básico.

g. Interdisciplinarietàad: Incorpora principios y métodos de diversas disciplinas para mejorar la eficiencia en el trabajo, incluyendo áreas como la economía, la sociología y la psicología.

h. Flexibilidad: Los fundamentos y métodos administrativos se ajustan a las cambiantes exigencias de las empresas o comunidades.

2.2.7.3. Dimensiones e indicadores de la gestión administrativa.

Según lo expuesto por Ore et al.(2020), González et al. (2020), y Fonseca & Martillo (2021), Chiavenato describe que la gestión administrativa implica llevar a cabo un proceso compuesto por las siguientes etapas: planificación, organización, dirección y control.

2.2.7.3.1. Planificación.

La habilidad de planificar y organizar eficazmente tareas mediante la determinación de objetivos, prioridades, métodos y controles, utilizando los recursos y plazos disponibles para lograr el objetivo, es conocida como gestión (Carrasco, 2018). Esta tarea administrativa implica establecer misiones, objetivos y metas, y elegir métodos, recursos y cronogramas para alcanzarlos (Fonseca & Martillo, 2021).

- **Misión:** Se basa en su cultura organizacional y realidad situacional, se contempla como la guía que ilumina su camino y el propósito fundamental de su existencia (Cano, 2017).
- **Visión:** Describe el estado ideal al que aspira la organización en el futuro, cómo desea ser percibida y reconocida (Cano, 2017).
- **Objetivos:** Son metas concretas y cuantificables que la empresa se propone alcanzar en un plazo determinado. Deben ser claros, alcanzables y comunicados eficazmente (Cano, 2017).
- **Estrategias:** Son los enfoques generales o alternativos que señalan la manera óptima de emplear los recursos y esfuerzos para cumplir los objetivos bajo las mejores condiciones (Cano, 2017).
- **Procedimientos:** Representan secuencias de pasos ejecutados durante los procesos definidos por la organización (Cano, 2017).

2.2.7.3.2. Organización.

González et al. (2020) explican que, para alcanzar los objetivos establecidos en la planificación, es crucial formar una estructura organizativa eficaz. Esta estructura debe distribuir adecuadamente los recursos, incluyendo materiales, financieros, humanos, tecnológicos e informativos. Robbins & Coulter (2010) destacan varios elementos clave en este proceso:

- **Especialización del trabajo:** Se refiere a la separación de las tareas, asignando cada una a individuos con especialización en esa área específica (Robbins & Coulter, 2010).
- **Departamentalización:** Se refiere a la agrupación de roles y responsabilidades según diferentes criterios, que pueden incluir la función o ubicación geográfica. Esta agrupación se visualiza generalmente en el organigrama de la empresa (Robbins & Coulter, 2010).
- **Cadena de mando:** Representa el sistema de autoridad que se distribuye a lo largo de la organización, definiendo quién reporta a quién y estableciendo la autoridad para la ejecución de tareas (Robbins & Coulter, 2010).
- **Centralización y descentralización:** La centralización concentra implica que las decisiones importantes se toman en los niveles superiores de la gestión, mientras que la descentralización distribuye la autoridad de decisión a niveles inferiores de la organización (Robbins & Coulter, 2010).
- **Formalización:** Se refiere al nivel en que las tareas están estandarizadas en la organización. Esto puede manifestarse en documentos como manuales de organización, reglamentos, clasificadores de puestos y perfiles de empleo (Robbins & Coulter, 2010).

2.2.7.3.3. Dirección.

Según González et al. (2020), la gestión implica implementar las estrategias planificadas y orientar los esfuerzos hacia los objetivos establecidos, utilizando el liderazgo, la motivación y la comunicación. Según Chiavenato (2007), la gestión comprende los siguientes elementos:

- **Motivación:** se refiere al proceso por el cual una persona recibe energía, dirección y perseverancia para lograr una meta (Robbins & Coulter, 2010).
- **Liderazgo:** es el proceso de influir y dirigir el comportamiento de las personas hacia el logro de objetivos (Robbins & Coulter, 2010).
- **Comunicación:** implica la transferencia y comprensión de significados, y la comunicación perfecta se daría si el receptor entiende exactamente el pensamiento o idea que pretende el emisor (Robbins & Coulter, 2010).

2.2.7.3.4. Control.

“El proceso de control consiste en asegurarse de que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas y de corregir cualquier problema para mejorar el proceso de toma de decisiones” (González et al., 2020, p.33). Para Chiavenato (2007) su objetivo es verificar que los resultados de la planificación, organización y dirección se ajusten a los objetivos establecidos. El control incluye las siguientes etapas:

- **Establecimiento de estándares o criterios:** Establece el nivel de desempeño esperado y desarrolla métricas para evaluar el avance hacia los objetivos (Chiavenato, 2007).
- **Observación del desempeño:** Recoge datos sobre las operaciones en curso para apoyar el proceso de supervisión (Chiavenato, 2007).
- **Comparación del desempeño:** Compara los resultados reales con los estándares fijados, identificando áreas que necesitan mejoras (Chiavenato, 2007).

- **Acción correctiva:** “Después de comparar los resultados obtenidos con los estándares, se pueden identificar las desviaciones o errores que requieren la adopción de medidas correctivas para asegurar que se alcancen los objetivos establecidos” (Chiavenato, 2007, p.152).

2.2.7.4. Funciones de la gestión administrativa.

Según Fonseca & Martillo (2021), las tareas esenciales dentro de la gestión administrativa abarcan:

- a) **Operatividad:** Es crucial para ejecutar lo que la empresa y sus clientes necesitan en el contexto organizacional.
- b) **Producción:** Esta función implica convertir los recursos o materiales en productos finales, utilizando los insumos como elementos esenciales para los procesos productivos.
- c) **Toma de decisiones:** Se centra en elegir las opciones más adecuadas para lograr los objetivos de manera efectiva.
- d) **Control de gestión:** La gestión efectiva de una organización requiere la definición precisa de sus metas, asegurar que los empleados reciban la formación adecuada y que la empresa se adapte a los cambios sociales que puedan afectar su funcionamiento.

2.3. Marco conceptual

- a. **Adiestramiento:** “Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo” (Grados, 2009, p.222).

- b. **Autonomía:** “Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades” (Hilario, 2022, p. 75).
- c. **Control:** Fonseca & Martillo (2021) describen el control como el proceso de evaluar y ajustar el rendimiento para asegurar que este en sintonía con los objetivos y planes de la organización.
- d. **Desarrollo:** Grados (2009) considera el desarrollo como un proceso enfocado en cambiar las actitudes de las personas para prepararlas emocionalmente para sus roles laborales, contribuyendo a su crecimiento personal.
- e. **Desarrollo profesional:** “Busca enfocar los esfuerzos de aprendizaje en la especialización” (Armas et al., 2017, p.101).
- f. **Dirección:** Bernal (2018) señala que la dirección implica coordinar diversos aspectos como la gestión, el marketing, las finanzas, y otros, con el fin de alcanzar el éxito empresarial.
- g. **Eficacia:** “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (Carrasco, 2018, p.8).
- h. **Eficiencia:** “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (Carrasco, 2018, p.8)
- i. **Formación:** “Prepara, a quien la recibe, para una profesión en particular” (Cano, 2017, p.29).
- j. **Liderazgo:** “liderar todos los movimientos de la organización, estimular el trabajo en equipo y permitir la ayuda en todos los procesos de la empresa” (Fonseca & Martillo, 2021, p.13).

- k. **Metas:** Carrasco (2018) define las metas como los objetivos a corto plazo que una organización aspira a alcanzar, detallados en términos de futuras expectativas y presupuestos. Difieren de los futuribles en su alcance temporal limitado.
- l. **Misión:** Solano (2020) describe la misión como el propósito fundamental de una organización, establecido por sus líderes. Determina la naturaleza, el alcance y la dirección de las actividades de la organización y guía las decisiones de sus miembros.
- m. **Normas:** Robbins & Coulter (2010) consideran las normas como los criterios y expectativas que los miembros de un grupo acuerdan y comparten.
- n. **Objetivos:** “Son los resultados precisos que las instituciones quieren lograr mientras trabajan para cumplir con su misión, visión y valores” (Cano, 2017, p.62).
- o. **Organización:** Según Robbins & Coulter (2010), la organización es una función administrativa que implica la coordinación y estructuración del trabajo para lograr los objetivos empresariales.
- p. **Política:** Cano (2017) define las políticas como las directrices y lineamientos que guían la toma de decisiones frente a problemas recurrentes en una organización.
- q. **Planeación:** Bernal (2018) ve la planeación como el proceso de formular, implementar y evaluar decisiones con el fin de que una empresa logre sus objetivos.
- r. **Proyección:** “Consiste en tomar datos del pasado y del presente y mediante métodos matemáticos extrapolarlos al futuro (el tiempo de extrapolación no debe ser mayor a cinco años” (Cano, 2017, p.29).
- s. **TIC:** Ñaupás et al. (2018) explican que las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) abarcan los avances tecnológicos que facilitan el intercambio de información y la comunicación, como Facebook, Google o Twitter. El IPAP (2018)

agrega que incluyen recursos y herramientas para procesar, administrar y compartir información a través de varios dispositivos tecnológicos.

- t. **Valores:** “Se refieren a ética y valores, como un complemento que se verá reflejado en un comportamiento íntegro de sus colaboradores” (Armas et al., 2017, p.101).
- u. **Visión:** Solano (2020) indica que la visión proporciona una dirección a largo plazo para una empresa, definiendo sus metas y objetivos amplios.

2.4. Variables de estudio

2.4.1. *Conceptualización de variables*

2.4.1.1. Capacitación empresarial.

Chiavenato (2017) la capacitación empresarial se enfoca en el desarrollo y mejora de las competencias del personal. Este proceso es fundamental para aumentar la eficiencia de los trabajadores y su contribución al cumplimiento de los objetivos de la organización. La capacitación es esencial para generar una evolución positiva en la conducta de los empleados y elevar su desempeño laboral.

2.4.1.2. Gestión administrativa.

Fonseca & Martillo (2021) definen la gestión administrativa como el proceso de elegir las acciones más efectivas y rentables basándose en los resultados esperados y los recursos disponibles, lo cual implica la maximización del uso de los recursos de la empresa. González y otros (2020) apuntan que los elementos fundamentales de la gestión administrativa abarcan la planificación, organización, dirección y control.

2.4.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable Independiente Capacitación empresarial	Chiavenato (2017) define la capacitación empresarial como el proceso orientado a enriquecer las competencias del personal, con el fin de aumentar su eficiencia y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Según Chero (2017), para un análisis efectivo, esta capacitación debe contemplar aspectos como el conocimiento interno de la empresa, las habilidades y destrezas de los empleados, sus actitudes y su desarrollo personal.	Conocimiento interno de la empresa	Tipos de clientes	5: Siempre 4: casi siempre 3: A veces 2: Casi Nunca 1: Nunca
				Productos y servicios de la empresa.	
				Políticas de la empresa	
			Habilidades y destrezas	Responsabilidades y beneficios	
				Programa de capacitaciones	
				Conocimiento de funciones	
			Actitudes	Desempeño laboral	
				Calidad de trabajo	
				Productividad	
				Debilidades personales	
				Actitud y aptitud	
				Fortalezas y oportunidades	
				Capacidad de competitividad	
Desarrollo personal	Motivación				
	Autoestima				
	Trabajo en equipo				
	Competencia profesional				
				Iniciativa	

				Importancia de los programas de capacitación y competencias
				Misión
				Visión
			Planificación	Objetivos
				Estrategias
				Procedimientos
				Especialización del trabajo
			Organización	Departamentalización
				Cadena de mando
				Centralización y descentralización
				Formalización
			Dirección	Motivación
				Liderazgo
				Comunicación
				Establecimiento de estándares o criterios
			Control	Observación del desempeño
				Comparación del desempeño
				Acción correctiva

Nota. Elaboración propia.

CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo que según Hernández et al. (2014) es un enfoque que se distingue por tener un proceso estructurado y meticulado, con un énfasis en mantener la imparcialidad durante toda la investigación. Se utilizaron métodos cuantitativos y análisis estadístico tanto para recoger, para procesar datos y para la exposición de los resultados (Ñaupas et al., 2018).

3.2. Tipo de investigación

La investigación se clasificó como básica o pura. De acuerdo con Niño, (2019), la investigación básica se centra en la búsqueda de nuevos conocimientos y teorías sin considerar sus aplicaciones prácticas. Según Garza (2007) la investigación se categoriza como pura cuando el investigador tiene como objetivo enriquecer el conocimiento sin tener en cuenta la aplicación directa o inmediata de los resultados.

3.3. Alcance de la investigación

Fue correlacional, centrada en establecer relaciones entre variables sin manipularlas directamente. En su lugar, se recopilan datos sobre las variables de interés y se examina la posible existencia de correlación entre ellas. Además, se centra en elaborar propuestas o recomendaciones a partir de los resultados obtenidos (Ñaupas et al., 2018).

3.4. Diseño de investigación

Se optó por un diseño de investigación transversal no experimental. Las variables examinadas, no fueron alteradas, sino observadas y estudiadas en su entorno natural. Los datos se recopilaron en un momento específico, lo que permitió analizar el estado de las variables en ese momento particular (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población de estudio

La población, definida por Ñaupas et al. (2018), son todos los sujetos con características homogéneas dignas de ser examinadas. En esta investigación, la población estuvo compuesta por representantes de imprentas en Cusco, el universo de estudio fue de 107 imprentas registradas en SUNAT en dicha provincia (SUNAT, 2023). Ubicadas de la siguiente forma:

Tabla 2

Distribución geográfica de las imprentas en la provincia del Cusco por distritos.

Distrito	Población	%
Cusco	65	61%
San Jerónimo	2	2%
San Sebastián	4	4%
Santiago	14	13%
Wánchaq	22	21%
Total	107	100%

Nota. Elaboración propia en base a los datos proporcionados por la SUNAT (2023)

3.5.2. Muestra

El método de muestreo empleado fue probabilístico aleatorio simple, donde cada sujeto de la población tenía la misma probabilidad de ser seleccionado, de acuerdo con Hernández-Sampieri & Mendoza (2018). La elección se hizo de manera aleatoria, utilizando métodos estadísticos para asegurar la aleatoriedad y prevenir sesgos del investigador, como indica Niño (2019). Para calcular el tamaño de muestra se empleó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2 + (Z^2(p * q))/N}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra deseado

Z= Parámetro estadístico según el nivel de confianza (95%=1.96)

p y q = probabilidad de la población de estar o no en la muestra

e : margen de error, 0.05

Tras aplicar los valores:

$$n = 84$$

Al aplicar los valores correspondientes, se estableció que el tamaño de la muestra sería de 84 imprentas registradas en SUNAT en la provincia del Cusco.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Baena (2017) enfatiza la importancia de las técnicas e instrumentos como medios esenciales para recabar datos sobre las variables de interés. En este estudio, se optó por la encuesta como técnica principal, definida por Latorre et al. (2021) como un conjunto de interrogantes planteados a una muestra representativa para recoger información pertinente.

3.6.2. Instrumento

Se empleó el cuestionario como instrumento, consistiendo en una serie de preguntas relevantes para la investigación. Este cuestionario fue utilizado para el análisis cuantitativo, como mencionan Hernández et al. (2014).

3.7. Confiabilidad

Para asegurar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el omega de McDonald el cual evalúa la consistencia interna de los mismos. Una confiabilidad alta se asociaba a un valor de omega de McDonald (Ω) entre 0.7 y 0.9 (Roco et al., 2019).

3.8. Validez

Dos expertos académicos colaboraron en la validación del instrumento, evaluando su coherencia, relevancia y consistencia (Ver anexo D).

3.9. Plan de análisis de datos

Tras presentar el propósito de la investigación, se aplicó la encuesta. Se utilizó software estadístico para el análisis de datos, concretamente SPSS 26, que permitió realizar análisis descriptivos e inferenciales.

3.10. Procesamiento y análisis de datos

Se empleo el software SPSS 26 para analizar los datos y probar las hipótesis planteadas. Los resultados se interpretaron mediante el nivel de significancia, el valor p y la estadística de prueba Rho de Spearman. Los resultados obtenidos tras el procesamiento y análisis de los datos se exhibieron mediante gráficos y tablas, interpretándose conforme a los objetivos establecidos en la investigación.

Se emplearon los criterios propuestos por Montes et al. (2021) para determinar el grado de correlación, tal como se ilustra en la figura 2.

Figura 2

Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Montes et al. (2021).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Las Artes Gráficas en el Cusco

La práctica del arte de la imprenta en el Cusco se remonta a 1822, cuando la corona española estableció la primera imprenta en Cusco. Fue allí donde se produjo la edición e impresión de "La Gaceta del Gobierno Legítimo del Perú", el primer periódico cusqueño, así como también se publicó el periódico "El Depositario".

A partir de la aparición de esos dos periódicos, comenzó la actividad de las artes gráficas en el Cusco, lo que llevó a la continuación de diversas publicaciones utilizando la tipografía. Entre 1825 y 1829, se publicó el periódico "El Sol del Cuzco". En 1897, se estableció el diario "El Comercio", lo que impulsó aún más la industria de la imprenta en el Cusco al promover ediciones diarias y buscar una mayor modernización. Esto eventualmente inspiró a Ángel Vega Enríquez, cusqueño, a fundar el diario "El Sol" en 1901, convirtiendo así al Cusco en una ciudad destacada en el campo de la imprenta y el desarrollo de las artes gráficas. Es importante destacar que las primeras ediciones de estos diarios fueron producidas exclusivamente mediante la tipografía, es decir el uso individual de tipos o moldes de las letras que componían los tipógrafos o armadores, puesto que ellos se encargaban a confeccionar las páginas de los diarios o revistas, antes que sean sometidos a la impresora o prensa, eran los que hoy podemos llamar diagramadores que realizan la misma labor, pero ya no artesanalmente sino en las computadoras (Zuniga, 2024).

En la actualidad, en la provincia del Cusco, se encuentran inscritas en SUNAT un total de 107 imprentas, distribuidas de la siguiente manera: 65 en el distrito de Cusco, 2 en San Jerónimo, 4 en San Sebastián, 14 en Santiago y 22 en Wánchaq. De estas empresas gráficas, 79 están registradas con un Registro Único de Contribuyente (RUC) como personas naturales, mientras que las otras 28 están registradas como personas jurídicas.

Entre los servicios principales que ofrecen se encuentran:

Figura 3

Servicio de impresión laser en materiales como: hilo, couche, bond, stickert, folcote en gramajes de 75 gms. hasta 300 gms



Nota. DigitalArt (2022).

Figura 4

Servicio de gigantografías en alta resolución Vinil y Autoadhesivo



Nota. Kopyarte (2024).

Figura 5

Elaboración de carpetas con y sin bolsillo; troquelados corte entero y semicorte



Nota. Adaptado de Kopyarte (2024). Sánchez (2024).

Figura 6

Servicio de diplomas personalizados, libros y revistas, Hot Stamping (estampado en pan de oro), Barniz sectoriado UV y escarchado UV



Nota. Adaptado de Kopyarte (2024). Tarjetas personales (2023). Rodriguez (2021).

Figura 7

Elaboración de volantes, dípticos, trípticos, catálogos y folletos



Nota. Adaptado de Kopyarte (2024).

Figura 8

Elaboración de anillados, stickers variados, carteles y letreros en tela PVC y foamex



Nota. Adaptado de Kopyarte (2024).

Figura 9

Elaboración de calendarios, cuadernos, impresión en viniles adhesivo brillante, mate o vinil transparente, hojas membretadas, tarjetas personales y fotocheck



Nota. Adaptado de Kopyarte (2024). DigitalArt (2022). Sedigraf (2024).

Figura 10

Elaboración de merchandising en lapiceros, botellas, bolsas, polos, paraguas entre otros



Nota. Sedigraf (2024).

Figura 11

Repujado alto y bajo relieve, plastificado en todas las medidas, guillotina y servicio de corte



Nota. Adaptado de Tarjetas personales (2023). Gràfic Centre (2020). Sánchez (2024). Multigraphic (2024).

Figura 12

Diseño publicitario, grafico, editorial, creativo, logotipos, retoque gráfico y corrección de colores



Nota. Cibertec (2023).

Según el estudio llevado a cabo, se pudo observar que las empresas gráficas atienden a instituciones públicas en un 70%, mientras que a empresas privadas en un 30%. Los servicios principales que brindan a empresas privadas son: calendarios, trípticos, dípticos, cartas de menú, folletos, volantes, publicidad en lapiceros, cuadernillos, fólderres, tarjetas personalizadas, boucher, flyers, revistas, bolsas. Mientras que los servicios principales que brindan a instituciones públicas son: talonarios, cuadernos, notas de entrada y salida, partes diarios, flyers, folletos, carteles, gigantografías, empastado de sus documentos, talonario de control, carnet, recibos, revistas, afiches, merchanding en lapiceros, botellas y bolsas.

4.1. Análisis de confiabilidad de datos

4.1.1. Confiabilidad de capacitación empresarial

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de la variable capacitación empresarial

Estadísticas de fiabilidad	
McDonald's Omega	N de elementos
.923	35

Nota. Elaboración propia en base a resultados recabados a través del software IBM - SPSS

El constructo “Omega” para la variable de capacitación empresarial fue notablemente alto, registrando un valor de 0.923, abarcando 35 elementos. Este valor denota una sólida consistencia interna en la escala utilizada. La alta correlación entre las preguntas relacionadas con la capacitación empresarial respalda la confiabilidad de la medida. En consecuencia, los resultados apuntan que la variable capacitación empresarial fue evaluada de manera coherente y confiable en el marco de este estudio.

4.1.2. Confiabilidad de gestión administrativa

Tabla 4*Estadística de fiabilidad de la variable gestión administrativa*

Estadísticas de fiabilidad	
McDonald's Omega	N de elementos
,904	29

Nota. Elaboración propia en base a resultados recabados a través del software IBM – SPSS.

El constructo “Omega” para la variable gestión administrativa fue notablemente alto, registrando un valor de 0.904, abarcando 29 elementos. Este valor apunta a una consistencia interna positiva en la escala, sugiriendo que las preguntas o elementos vinculados a la gestión administrativa están correlacionados de manera consistente entre sí. En consecuencia, los resultados apuntan que la variable gestión administrativa fue evaluada de manera coherente y confiable, brindando una fundamentación sólida para interpretar los resultados del estudio.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 5*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Conocimiento interno de la empresa	,290	84	,000
Habilidades y destrezas	,255	84	,000
Actitudes	,291	84	,000
Desarrollo personal	,256	84	,000
Planificación	,244	84	,000
Organización	,339	84	,000
Dirección	,265	84	,000
Control	,248	84	,000
Capacitación empresarial	,369	84	,000
Gestión administrativa	,401	84	,000

Nota. Resultados recabados a través del software IBM-SPSS.

Los resultados adquiridos a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para diversas variables asociadas a la empresa muestran que el valor de significancia es notablemente bajo

(0.000) en cada instancia. Esto sugiere que existe significativas diferencias estadísticamente entre las variables de capacitación empresarial y gestión administrativa con respecto a una distribución normal. Tales hallazgos sugieren que las distribuciones de estas variables no se conforman a la típica curva en forma de campana, lo cual es relevante para entender y analizar los resultados estadísticos. En consecuencia, ante la no normalidad de los datos, se sugiere utilizar la prueba de correlación de Spearman para el análisis.

4.3. Resultados por objetivos

4.3.1. *Objetivo específico 1*

OE1: Describir cómo es la gestión administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco,2023.

Tabla 6

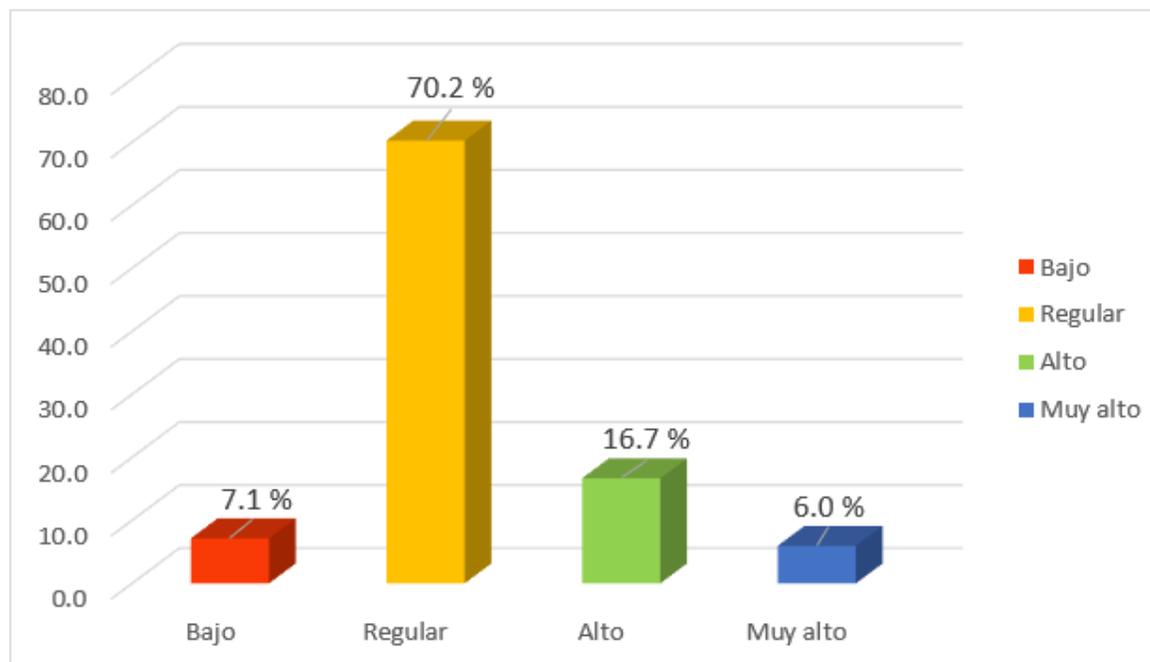
Opinión del personal sobre cómo es la Gestión Administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco,2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	6	7.1 %	7.1 %
Regular	59	70.2 %	70.2 %
Alto	14	16.7 %	16.7 %
Muy alto	5	6.0 %	6.0 %
Total	84	100.0 %	100.0 %

Nota. Resultados recabados a través del software IBM-SPSS.

Figura 13

Opinión del personal sobre cómo es la Gestión Administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco, 2023



Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

En la tabla 6 y figura 13, se muestra que la mayor parte de los empleados encuestados, un 70.2%, califican la gestión administrativa como regular. Esto es seguido por un 16.7% que la considera alta, un 7.1% que la califica como baja, y un 6% que la ve como muy alta. Estos resultados surgen de valoraciones detalladas en áreas específicas: planificación, organización, dirección y control.

Estos hallazgos indican que la mayoría de los trabajadores (70.2%) consideran que la gestión administrativa de sus empresas es regular, debido a que:

En el área de la planificación, se observa una limitada conexión de los trabajadores con la misión y visión de la empresa. Asimismo, regular cumplimiento y seguimiento de los objetivos, así como una ausencia notable de estandarización en los procedimientos internos, tampoco se les brinda capacitaciones a los empleados para mejorar su desempeño. En cuanto a la organización, la

especialización del trabajo es evaluada negativamente, señalando una urgente necesidad de mejorar la claridad y definición de roles, ya que muchas veces el gerente da de manera verbal las ordenes lo que genera duplicidad de tareas. La departamentalización recibe una calificación regular ya que muchas empresas no cuentan con un organigrama para establecer su sistema de autoridad.

La cadena de mando se considera deficiente ya que carece de un sistema de autoridad claro, lo que ocasiona que los empleados no sepan a quién deben informar sobre sus actividades, lo cual a menudo resulta en una ejecución deficiente de las tareas. Los empleados perciben que la centralización es inadecuada debido a la falta de toma de decisiones efectiva por parte de los gerentes. Esto se evidencia en situaciones como la escasez frecuente de material necesario para la producción, así como la limitada presencia en redes sociales. Además, la empresa no ofrece capacitación a los trabajadores para adaptarse a las nuevas tecnologías implementadas. Por último, hay una falta de consistencia en la participación de los miembros al realizar el plan estratégico de la empresa. En lo que respecta a la formalización, la empresa carece de un manual de organización y funciones, lo que dificulta la claridad en los roles y responsabilidades del personal. Además, enfrenta desafíos al elaborar su presupuesto, ya que las estimaciones de ingresos y gastos carecen de realismo, lo que afecta la precisión y la eficacia de la planificación financiera.

En lo que respecta a la dirección, la motivación presenta calificación regular, Debido a que los empleados llevan a cabo sus tareas de manera rutinaria y no porque estén verdaderamente comprometidos con el logro de los objetivos organizacionales. El liderazgo y la comunicación reciben calificaciones deficientes debido a la falta de liderazgo, lo que provoca que los empleados se sientan desorientados y desmotivados en muchas ocasiones. Respecto a la comunicación, esta se ve afectada por una falta de coordinación entre los equipos y departamentos, lo que resulta en retrasos en la elaboración de diseños, la producción y la entrega de productos. Estos retrasos a

menudo resultan en penalizaciones del 10% del monto total cuando se trabaja con instituciones públicas.

Finalmente, el área de control también es calificada como regular debido a la carencia de estándares para evaluar el rendimiento de los trabajadores y establecer criterios de control en relación con la cantidad, calidad, tiempo y costos de producción. Además, la falta frecuente de supervisión del desempeño ha resultado en pérdida de facturas y otros documentos, lo que a su vez ha ocasionado retrasos en la entrega de trabajos. Asimismo, en ocasiones se almacenan incorrectamente los materiales, lo que conlleva su deterioro y pérdidas económicas para la empresa. Además, son pocas las veces que se lleva a cabo la comparación del desempeño de los trabajadores, así como la adopción de medidas correctivas para mejorar su rendimiento.

Tabla 7

Descripción de la baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de interpretación
Muy bajo	1-1.8
Bajo	1.81-2.6
Regular	2.61-3.4
Alto	3.41-4.2
Muy alto	4.21-5

Nota. Elaboración propia en base a los promedios realizados para las dimensiones e indicadores.

La tabla 7 describe los diferentes rangos de promedio y se asocia una escala de interpretación a cada uno de ellos. Dentro de esta escala, se establecen cinco categorías distintas de interpretación:

- En el rango de 1 a 1.8, los valores de promedio se consideran "Muy bajo".
- En el intervalo de 1.81 a 2.6, los valores de promedio se etiquetan como "Bajo".
- Para los valores de promedio entre 2.61 y 3.4, se asigna la categoría de "Regular".

- Los valores de promedio que se encuentran en el rango de 3.41 a 4.2 se clasifican como "Alto".
- En el intervalo de 4.21 a 5, los valores de promedio se califican como "Muy alto".

Tabla 8

Promedios de los indicadores de la dimensión conocimiento interno de la empresa según percepción de los trabajadores

	Promedio	Interpretación
Tipos de clientes	2.02	Bajo
Productos y servicios de la empresa.	2.67	Regular
Políticas de la empresa	1.67	Muy bajo
Responsabilidades y beneficios	2.73	Regular
Programa de capacitaciones	1.71	Muy bajo
Conocimiento interno de la empresa	2.16	Bajo

Nota. Elaboración propia en base a los promedios realizados para las dimensiones e indicadores.

En la tabla número 8 según la percepción de los trabajadores muestra que las responsabilidades y beneficios son el promedio más alto con una calificación de 2.73, pero tiene una interpretación de regular porque de acuerdo a la tabla de baremación debería tener una calificación de 5, lo cual nos indica que las responsabilidades y beneficios como regular no es la óptima por cuanto se debe trabajar para elevar el nivel de responsabilidades y beneficios, para lo cual es fundamental que los trabajadores comprendan sus responsabilidades para que puedan desempeñarse de manera efectiva y puedan contribuir al éxito general de la empresa, también esto evitara que se genere malentendidos y conflictos en sus trabajos. Asimismo, entender sus beneficios, como el seguro de salud, vacaciones pagadas y otros, empoderara a los trabajadores ya que sentirán que la empresa se preocupa por ellos. Esto, a su vez, fomentará un mayor compromiso con el éxito de la empresa y promoverá la lealtad hacia ella.

Estos resultados muestran que la empresa tiene un conocimiento interno moderado en algunos aspectos, como productos y servicios, pero enfrenta desafíos significativos en áreas críticas como las políticas internas y el programa de capacitación, donde el conocimiento se considera "Muy bajo". Mejorar este conocimiento interno en áreas clave podría ser beneficioso para el desarrollo y el rendimiento general de las empresas.

Tabla 9

Promedios de los indicadores de la dimensión habilidades y destrezas según percepción de los trabajadores

	Promedio	Interpretación
Conocimiento de funciones	2.59	Bajo
Desempeño laboral	2.45	Bajo
Calidad de trabajo	2.61	Regular
Productividad	3.40	Regular
Habilidades y destrezas	2.76	Regular

Nota. Elaboración propia en base a los promedios realizados para las dimensiones e indicadores.

En la tabla número 9 según la percepción de los trabajadores muestra que la productividad es el promedio más alto con una calificación de 3.40, pero tiene una interpretación de regular porque de acuerdo a la tabla de baremación debería tener una calificación de 5, lo cual nos indica que la productividad como regular no es la óptima por cuanto se debe trabajar para elevar el nivel de productividad, para lo cual es crucial establecer metas claras y alcanzables, brindar capacitación y desarrollo profesional para mejorar sus habilidades, crear un ambiente laboral positivo que fomente la motivación y el compromiso, proporcionar herramientas y recursos adecuados para realizar el trabajo de manera eficiente, promover la comunicación y la colaboración en equipo para mejorar la eficiencia y la creatividad, reconocer y recompensar el buen desempeño, implementar sistemas de gestión del tiempo y promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal para evitar el agotamiento. Además, es importante realizar evaluaciones y proporcionar

retroalimentación regular para ayudar a los empleados en su constante mejora, y fomentar la autonomía y la responsabilidad en su trabajo para aumentar su motivación y compromiso con los resultados.

La mayoría de los indicadores en la dimensión de "habilidades y destrezas" se sitúan en un nivel bajo o regular, según la tabla proporcionada. Esto sugiere la necesidad de mejorar estas áreas en la población evaluada para lograr un desempeño laboral más efectivo y una mayor calidad en el trabajo realizado.

Tabla 10

Promedios de los indicadores de la dimensión actitudes según percepción de los trabajadores

	Promedio	Interpretación
Debilidades personales	1.37	Muy bajo
Actitud y aptitud	2.18	Bajo
Fortalezas y oportunidades	1.91	Bajo
Capacidad de competitividad	2.04	Bajo
Motivación	3.40	Regular
Actitudes	2.18	Bajo

Nota. Elaboración propia en base a los promedios realizados para las dimensiones e indicadores.

En la tabla número 10 según la percepción de los trabajadores muestra que la motivación es el promedio más alto con una calificación de 3.40, pero tiene una interpretación de regular porque de acuerdo a la tabla de baremación debería tener una calificación de 5, lo cual nos indica que la motivación como regular no es la óptima por cuanto se debe trabajar para elevar el nivel de motivación, y esto se puede lograr haciendo reconocimientos públicos por su buen desempeño, recompensando sus logros, proporcionándoles oportunidades de desarrollo profesional, fomentando una comunicación franca y transparente con ellos, ofreciéndoles retroalimentación positiva, estableciendo metas claras y alcanzables, proporcionándoles los recursos necesarios para lograr esas metas. Al aplicar estas tácticas de forma eficiente, no solo se incrementará la

motivación de los empleados, sino que también se mejorará su productividad y su nivel de satisfacción en el trabajo.

La mayoría de los indicadores en la dimensión de "actitudes" reflejan un nivel bajo, sugiriendo la necesidad de mejoras en estas áreas para la población evaluada. La única excepción es la "Motivación", que se encuentra en un nivel regular. Esto resalta la importancia de trabajar en el desarrollo de actitudes más positivas y aptitudes para mejorar el rendimiento y el bienestar en general.

Tabla 11

Promedios de los indicadores de la dimensión desarrollo personal según percepción de los trabajadores

	Promedio	Interpretación
Autoestima	2.78	Regular
Trabajo en equipo	3.36	Regular
Competencia profesional	3.10	Regular
Iniciativa	3.35	Regular
Importancia de los programas de capacitación y competencias	1.53	Muy bajo
Desarrollo personal	2.82	Regular

Nota. Elaboración propia en base a los promedios realizados para las dimensiones e indicadores.

En la tabla número 11 según la percepción de los trabajadores muestra que el trabajo en equipo es el promedio más alto con una calificación de 3.36, pero tiene una interpretación de regular porque de acuerdo a la tabla de baremación debería tener una calificación de 5, lo cual nos indica que el trabajo en equipo como regular no es la óptima por cuanto se debe trabajar para elevar el nivel de trabajo en equipo, para lo cual es fundamental definir metas claras y compartidas por todo el equipo, fomentar un entorno en el que los integrantes del equipo se sientan seguros al compartir sus ideas, preocupaciones. y retroalimentación, definiendo claramente las funciones de cada miembro del equipo, generando un clima basado en la confianza y el respeto entre todos los

involucrados. y también motivando a todos los integrantes del equipo a participar activamente en la toma de decisiones y en la resolución de problemas. Aplicando todas estas estrategias de manera efectiva se puede promover la colaboración, la creatividad y el logro de resultados exitosos.

La mayoría de los indicadores en la dimensión de "desarrollo personal" se sitúan en el nivel regular, lo que sugiere que, en promedio, las personas evaluadas tienen un desempeño y una percepción adecuada en estas áreas. No obstante, es relevante señalar que la importancia atribuida a los programas de capacitación y competencias es notablemente baja según los promedios, lo que podría requerir una atención o consideración adicional por parte de la población evaluada.

4.3.2. *Objetivo específico 2*

OE2: Verificar cómo el conocimiento interno de la empresa en el personal se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.

Tabla 12

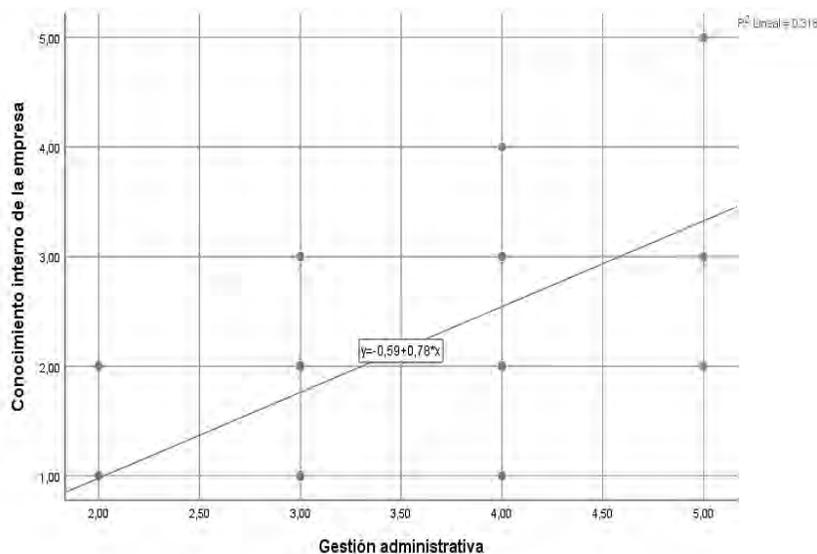
Correlación entre el conocimiento interno de la empresa en el personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

			Conocimiento interno de la empresa en el personal	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Conocimiento interno de la empresa en el personal	Coefficiente de correlación	1.000	.426**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	84	84
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.426**	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
		N	84	84

*Nota.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Figura 14

Dispersión de la data para medir la correlación entre el conocimiento interno de la empresa en el personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023



Nota. Resultados recabados a través del software IBM-SPSS.

La tabla 12 muestra una correlación positiva media entre la gestión administrativa y el conocimiento interno de la empresa en el personal. El valor de correlación obtenido, 0,000, que se sitúa muy por debajo del estándar del 5%, respalda la idea de una relación media entre estas dos áreas. Este hallazgo implica que el conocimiento que posee el personal de la empresa acerca de sus operaciones internas, su cultura, y sus procesos se relaciona de manera considerable en cómo se administra y se toman las decisiones estratégicas.

En el sector específico de las empresas gráficas los trabajadores no reciben capacitación sobre el conocimiento interno de la empresa, lo que incluye la identificación de los tipos de clientes y cómo interactuar con ellos para generar experiencias positivas. Además, carecen de conocimiento sobre las características de los productos y servicios ofrecidos, lo que dificulta su comercialización. También muestran falta de familiaridad con los lineamientos y principios de la

empresa, así como con sus responsabilidades, beneficios y remuneración, tampoco se les brinda capacitaciones para que puedan tener un desempeño óptimo dentro de sus funciones.

El coeficiente de correlación de 0.426, aunque no indica una relación extremadamente fuerte, sí sugiere una asociación positiva media. El conocimiento interno en la gestión administrativa es esencial para comprender exhaustivamente la estructura, cultura y procesos internos de la organización, lo que facilita la toma de decisiones alineadas con los objetivos y valores empresariales. Además, conocer los recursos humanos, financieros y tecnológicos disponibles permite su asignación eficiente para maximizar la productividad y reducir costos. Este conocimiento también ayuda a identificar tanto las fortalezas aprovechables como las debilidades que necesitan atención. Conocer los procesos internos y la cultura organizativa puede crear un entorno propicio para la innovación y la creatividad, estimulando la generación de ideas y soluciones que impulsen la mejora continua y la adaptación al mercado cambiante.

Esta correlación media también sugiere que, aunque el conocimiento interno es un factor importante, hay otros elementos que también juegan roles críticos en la gestión administrativa. Estos podrían incluir factores externos como el entorno económico, la competencia, la tecnología y las tendencias del mercado, también la capacidad para manejar cambios organizativos, como fusiones, adquisiciones o ajustes en la estrategia empresarial, así como la integración de nuevas tecnologías. También es fundamental la gestión efectiva de los recursos humanos, ya que debe asegurarse de que la empresa cuente con el talento adecuado y altamente competente para alcanzar sus objetivos.

La figura 14 muestra una línea de ajuste total con pendiente positiva, lo cual evidencia que hay una relación directamente proporcional entre la gestión administrativa y el conocimiento interno de la empresa en el personal, lo que implica que conforme la gestión administrativa mejora

(aumenta), igualmente lo hace el conocimiento interno de la empresa en el personal en una relación positiva media.

4.3.3. Objetivo específico 3

OE3: Verificar cómo las habilidades y destrezas del personal se relacionan con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.

Tabla 13

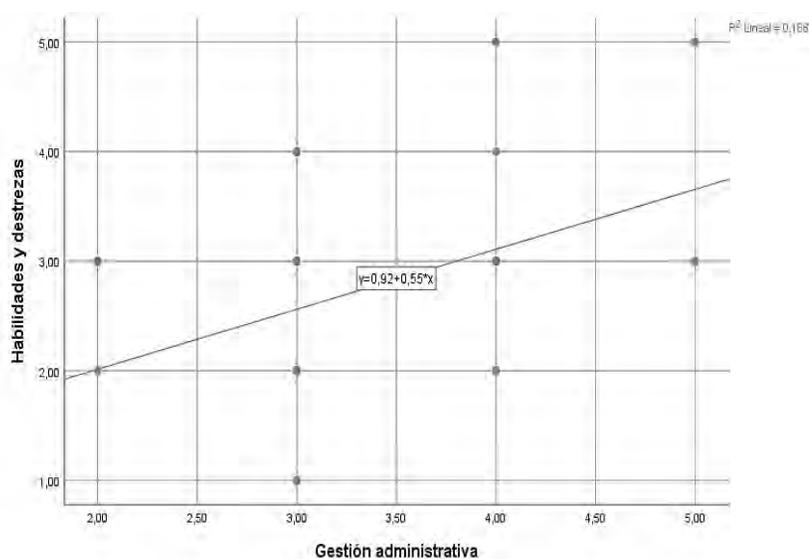
Correlación entre las habilidades y destrezas del personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

			Habilidades y destrezas del personal	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Habilidades y destrezas del personal	Coefficiente de correlación	1.000	.316**
		Sig. (bilateral)	-	.003
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.316**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	-
		N	84	84

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 15

Dispersión de la data para medir la correlación entre las habilidades y destrezas del personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023



Nota. Resultados recabados a través del software IBM-SPSS.

La tabla 13 muestra una correlación positiva media entre la gestión administrativa y las habilidades y destrezas del personal en el sector de las empresas gráficas. El valor de 0.003 obtenido en la prueba de correlación, que queda por debajo del umbral de significancia estándar del 5%, confirma la relación existente entre estas variables. Esto indica que el desarrollo de habilidades y destrezas en el personal son factores que se relacionan directamente en la efectividad y productividad de la gestión administrativa en estas empresas.

En el sector específico de las empresas gráficas los trabajadores no reciben capacitaciones para mejorar sus habilidades y destrezas. Lo cual genera que los empleados carezcan de conocimiento sobre sus roles dentro de la organización, lo que afecta su productividad. Además, las empresas no ofrecen capacitación para mejorar su desempeño laboral, y los trabajadores no buscan capacitarse por su cuenta. Respecto a la calidad del trabajo, a menudo se ve comprometida debido a restricciones de tiempo, y aunque la productividad es aceptable ya que los trabajos se entregan puntualmente para evitar sanciones, no se garantiza la calidad en todos los casos.

El coeficiente de correlación de 0.316, aunque indica una relación positiva, muestra que esta asociación es de intensidad media. Las habilidades y destrezas son importantes en la gestión administrativa de una empresa ya que permite tener habilidades analíticas y de resolución de problemas para tomar decisiones informadas y estratégicas, también es útil para planificar y organizar eficientemente las actividades y recursos, es crucial para comunicarse de manera clara tanto dentro de la empresa como con clientes, proveedores y otras partes interesadas, así como saber liderar los equipos inspirándolos, motivándolos y guiándolos hacia el logro de las metas, negociar con éxito, gestionar el tiempo de manera eficiente para cumplir los plazos, también ayudan en la productividad, la calidad del trabajo, la capacidad de innovación, la adaptabilidad a nuevas tecnologías y desafíos y el crecimiento profesional mejorando su satisfacción laboral.

La implicación práctica de estos hallazgos para las empresas gráficas es considerable. Invertir en la capacitación y el desarrollo profesional del personal puede ser una estrategia eficaz para mejorar la administración. Sin embargo, dada la correlación positiva media, es evidente que, para lograr una gestión administrativa óptima, se deben considerar también otros aspectos como una estructura organizativa sólida, una cultura organizacional positiva, recursos adecuados, tecnología eficiente, consideración del entorno externo, y un enfoque ético y responsable en donde las acciones se tomen de manera transparente y se consideren los impactos sociales.

La figura 15 muestra una línea de ajuste total con pendiente positiva, lo que demuestra que hay una relación directamente proporcional entre la gestión administrativa y las habilidades y destrezas del personal, lo que implica que conforme la gestión administrativa mejora (aumenta), igualmente lo hacen las habilidades y destrezas del personal, en una relación positiva media.

4.3.4. *Objetivo específico 4*

OE4: Verificar como las actitudes del personal se relacionan con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.

Tabla 14

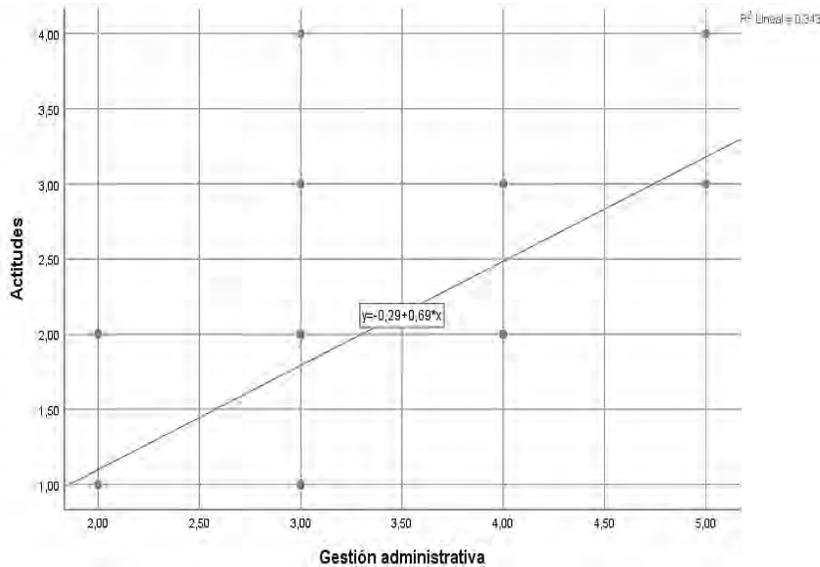
Correlación entre las actitudes del personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

			Actitudes del personal	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Actitudes del personal	Coefficiente de correlación	1.000	.514**
		Sig. (bilateral) N	. 84	.000 84
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.514**	1.000
		Sig. (bilateral) N	.000 84	. 84

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 16

Dispersión de la data para medir la correlación entre las actitudes del personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023



Nota. Resultados recabados a través del software IBM-SPSS.

La tabla 14 muestra una correlación positiva considerable entre la gestión administrativa y las actitudes del personal. El valor de correlación de 0.000, que claramente se encuentra por debajo del umbral de significancia del 5%, este hallazgo confirma que existe una conexión considerable entre cómo se sienten y comportan los empleados y cómo se administra una empresa, particularmente en el contexto de las empresas gráficas.

En el sector específico de las empresas gráficas los trabajadores no reciben capacitaciones para mejorar sus actitudes. Lo cual genera que los empleados carezcan de conciencia sobre las deficiencias en su trabajo y no reciben formación para superarlas. Además, les falta habilidad para manejar adecuadamente sus actitudes durante la realización de sus funciones y no tienen claridad sobre sus fortalezas y oportunidades. A veces, sin embargo, se muestran motivados para llevar a cabo sus tareas.

La implicación directa de este resultado es que las actitudes del personal, que pueden incluir su nivel de compromiso, motivación, satisfacción laboral y disposición al cambio, desempeñan un papel crucial en la eficacia de la gestión administrativa. Esta conexión sugiere que invertir en el desarrollo de actitudes positivas a través de la capacitación y otras iniciativas de recursos humanos puede ser una estrategia efectiva para mejorar la gestión en estas empresas.

El coeficiente de correlación de 0.514 indica que la relación entre las actitudes de los empleados y la gestión administrativa es considerable. Las actitudes desempeñan un papel crucial en la gestión administrativa ya que las actitudes positivas pueden aumentar la motivación y el compromiso de los empleados hacia sus tareas y objetivos organizacionales, tener un clima laboral bueno creara un entorno de trabajo más saludable, colaborativo y satisfactorio, lo que a su vez puede mejorar el desempeño y la retención de los empleados, las actitudes positivas promueven relaciones interpersonales más armoniosas entre los empleados lo que facilita la comunicación. Las actitudes de los empleados, especialmente de aquellos que tienen contacto directo con los clientes, se relacionan notablemente en la experiencia del cliente. Cuando los empleados muestran actitudes positivas y están comprometidos con el servicio, tienden a ofrecer una atención al cliente de mayor calidad, lo que puede elevar la satisfacción del cliente, fortalecer la fidelidad y mejorar la reputación de la empresa. Las actitudes de los líderes pueden influir en su forma de tomar decisiones y en cómo gestionan situaciones difíciles o conflictivas. Una actitud positiva puede llevar a decisiones más optimistas y proactivas, mientras que una actitud negativa puede conducir a respuestas reactivas o evitativas.

Además, estos hallazgos tienen implicaciones para la gestión del cambio dentro de las organizaciones. Por ejemplo, en situaciones de transformación empresarial o adopción de nuevas tecnologías, las actitudes de los empleados pueden ser un factor determinante en el éxito o fracaso

de estas iniciativas. Las empresas gráficas, y en realidad cualquier organización, podrían beneficiarse de estrategias que no solo se enfoquen en aspectos técnicos o estratégicos, sino también en aspectos humanos y emocionales de la gestión.

La figura 16 muestra una línea de ajuste total con pendiente positiva, lo que demuestra que hay una relación directamente proporcional entre la gestión administrativa y las actitudes del personal, lo que implica que conforme la gestión administrativa mejora (aumenta), igualmente lo hacen las actitudes del personal en una relación positiva considerable.

4.3.5. *Objetivo específico 5*

OE5: Verificar cómo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.

Tabla 15

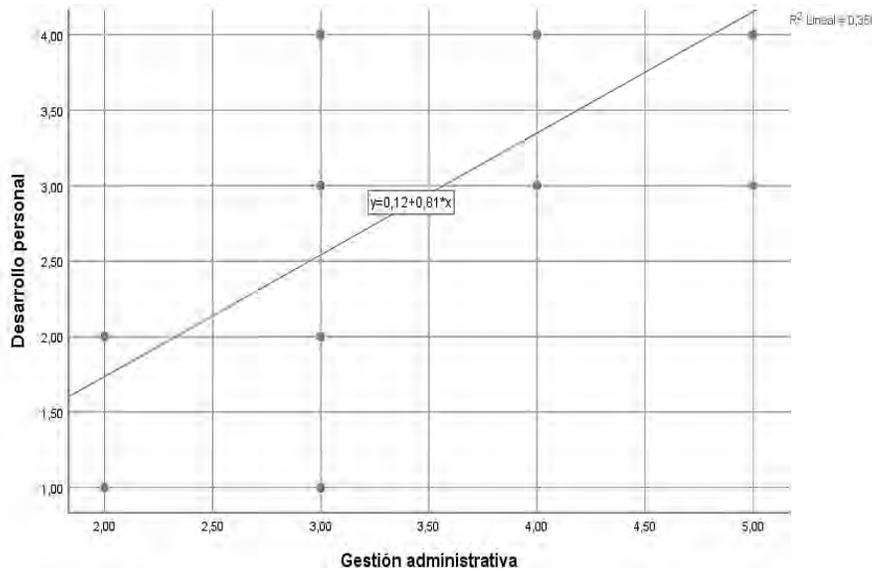
Correlación entre el desarrollo personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

			Desarrollo del personal	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Desarrollo del personal	Coeficiente de correlación	1.000	.626**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Gestión administrativa	N	84	84
		Coeficiente de correlación	.626**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	84	84

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 17

Dispersión de la data para medir la correlación entre el desarrollo personal y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023



Nota. Resultados recabados a través del software IBM-SPSS.

La tabla 15 muestra una correlación positiva considerable entre la gestión administrativa y el desarrollo personal en el sector de las empresas gráficas. El valor de correlación de 0.000, que se encuentra notablemente bajo el umbral de significancia del 5%, respalda la idea de una relación considerable entre estas dos áreas. Esto sugiere que las iniciativas de desarrollo personal son un factor clave en la mejora de la gestión administrativa.

En el sector específico de las empresas gráficas los trabajadores no reciben capacitaciones para su desarrollo personal. Los empleados perciben que la empresa no reconoce ni recompensa los esfuerzos ni las conductas positivas en su desempeño laboral. Además, es poco común que trabajen en equipo, ya que tienden a actuar de manera individual. Rara vez muestran interés en destacarse en sus roles y apenas dedican esfuerzos para mejorar en sus funciones.

El coeficiente de correlación de 0.626 no solo confirma esta relación, sino que también destaca su importancia. Esto implica que las actividades de desarrollo personal, que pueden incluir

entrenamiento en habilidades específicas, desarrollo de liderazgo, y educación en gestión y operaciones, tienen un impacto considerable en cómo se administra una empresa. En términos prácticos, esto podría traducirse en mejoras en la toma de decisiones, la eficiencia operativa, y la capacidad de respuesta a los desafíos del mercado.

Este hallazgo es particularmente relevante para las empresas gráficas de la Provincia del Cusco en 2023, indicando que, para fortalecer su gestión, estas empresas deberían invertir en programas de capacitación de desarrollo personal efectivos. Esto no solo podría mejorar el rendimiento individual y organizacional, sino que también promoverá el crecimiento profesional, ayudara a adaptarse al cambio en el mercado, la tecnología y las demandas del cliente, el desarrollo del personal ayuda a mantener a los empleados actualizados y preparados para enfrentar nuevos desafíos y oportunidades, fomenta la innovación y la contribución con soluciones creativas a los problemas organizacionales y mejora el clima laboral. Invertir en el desarrollo del personal es una estrategia clave para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

Además, esta relación considerable entre el desarrollo personal y la gestión administrativa sugiere que las empresas que invierten en el desarrollo de sus empleados podrían obtener una ventaja competitiva. En un mercado que cambia rápidamente, la capacidad de adaptarse y responder a nuevas tendencias y tecnologías es crucial. Las empresas que equipan a su personal con las habilidades y el conocimiento necesarios para navegar estos cambios están mejor posicionadas para tener éxito.

La figura 17 muestra una línea de ajuste total con pendiente positiva, lo que demuestra que hay una relación directamente proporcional entre la gestión administrativa y el desarrollo personal, lo que implica que conforme la gestión administrativa mejora (aumenta), igualmente lo hace el desarrollo personal en una relación positiva considerable.

4.3.6. Objetivo general

OG: Determinar de qué manera la capacitación empresarial se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023.

Tabla 16

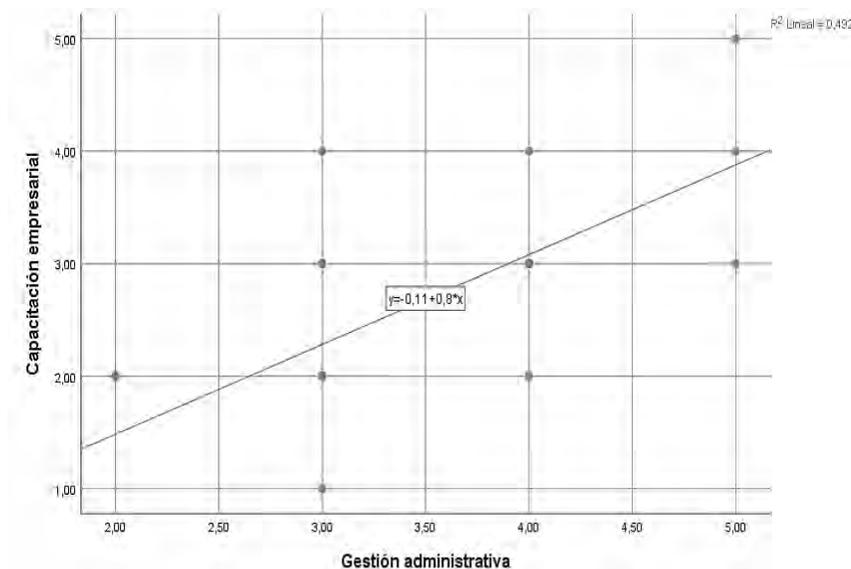
Correlación entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

			Capacitación empresarial	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Capacitación empresarial	Coefficiente de correlación	1.000	.626**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.626**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	84	84

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 18

Dispersión de la data para medir la correlación entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023



Nota. Resultados recabados a través del software IBM-SPSS.

La tabla 16 muestra una correlación positiva considerable entre la gestión administrativa y la capacitación empresarial. El valor de correlación de 0.000, que se encuentra por notablemente bajo el umbral de significancia del 5%, respalda la idea de una relación considerable entre estas dos áreas. Esto sugiere que las actividades de capacitación no son solo un complemento, sino un componente esencial de una gestión administrativa exitosa.

El coeficiente de correlación de 0.626 refuerza aún más la idea de una relación positiva considerable entre la capacitación y la gestión administrativa. Esto implica que las inversiones en capacitación empresarial pueden tener un retorno significativo en términos de mejoras en la gestión. En la práctica, esto podría manifestarse en una mayor eficiencia operativa, mejor toma de decisiones, desarrollo profesional, un mejor clima laboral y una mayor adaptabilidad a los cambios del mercado.

Esta relación considerable entre la capacitación y la gestión administrativa sugiere varias vías de acción para las empresas gráficas. Por un lado, la inversión en programas de capacitación que se centren en habilidades relevantes para la gestión puede ser crucial. Esto podría incluir capacitación en liderazgo, gestión de proyectos, toma de decisiones estratégicas, y habilidades de comunicación. Por otro lado, la capacitación también puede ser vista como una forma de alinear al personal con la visión y los objetivos estratégicos de la empresa, fomentando una cultura de mejora continua y adaptabilidad.

Además, los resultados tienen implicaciones para la planificación estratégica en estas empresas. Dado que la capacitación se correlaciona fuertemente con la gestión efectiva, las empresas podrían considerar la capacitación como una parte integral de su estrategia a largo plazo, no solo para mejorar las habilidades individuales, sino también para fomentar un entorno donde la innovación y la eficiencia sean la norma.

La figura 18 muestra una línea de ajuste total con pendiente positiva, lo cual evidencia que hay una relación directamente proporcional entre la gestión administrativa y la capacitación empresarial, lo que implica que conforme la gestión administrativa mejora (aumenta), igualmente lo hace la capacitación empresarial en una relación positiva considerable.

4.4. Prueba de hipótesis

4.4.1. Hipótesis específica 1

H1: La gestión administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco, 2023 es inadecuada

H0: La gestión administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco, 2023 no es inadecuada

La tabla número 6 y la figura número 13 nos muestran que la gestión administrativa es “regular” (70.2%) según la percepción de los trabajadores, esto quiere decir que la situación de la gestión administrativa no está siendo debidamente conducida, debido a que, en el área de la planificación, la mayoría de los trabajadores desconoce la misión y visión de la empresa o en algunas de ellas ni existen. Asimismo, presentan regular cumplimiento y seguimiento de los objetivos, así como una falta de estandarización en los procedimientos internos. En cuanto a la organización, la especialización del trabajo es evaluada negativamente, señalando una urgente necesidad de mejorar la claridad y definición de roles. La departamentalización es regular, destacando la importancia de precisar más las funciones de cada departamento.

En lo que respecta a la dirección, la motivación es regular, evidenciando desafíos en este aspecto fundamental para mantener un equipo comprometido y productivo. El liderazgo y la comunicación son regulares, lo que indica áreas de mejora en estos componentes fundamentales. Finalmente, en el área de control se subraya la necesidad de reforzar las acciones correctivas para

impulsar mejoras. Por tanto, la gestión administrativa es inadecuada y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

4.4.2. Hipótesis específica 2

H2: El conocimiento interno de la empresa en el personal se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

H0: El conocimiento interno de la empresa en el personal no se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

El análisis mediante la correlación de Spearman muestra una relación de 0.426 entre el conocimiento interno de la empresa en el personal y su gestión administrativa, significativa a un nivel de 0.01 (bilateral). Esto indica una correlación positiva media, lo que sugiere que un mejor conocimiento interno está ligado a una gestión administrativa más eficiente. Dado que el nivel de significancia es de 0.000, que es menor al límite convencional del 5%, se acepta la hipótesis alternativa (H2) que postula un impacto significativo del conocimiento interno en la gestión administrativa.

4.4.3. Hipótesis específica 3

H3: Las habilidades y destrezas del personal se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

H0: Las habilidades y destrezas del personal no se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

El estudio mediante la correlación de Spearman revela una relación estadísticamente importante entre las habilidades y destrezas del personal y la gestión administrativa de las empresas

gráficas de la Provincia del Cusco en 2023, con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral). El coeficiente de 0.316 indica una relación positiva media. Esto corrobora la teoría de que las habilidades y destrezas del personal son determinantes en la calidad de su gestión administrativa. Es decir, a medida que se incrementan las habilidades y destrezas, se observa una mejora en la gestión. Este resultado apoya la noción de que un equipo bien capacitado y competente contribuye significativamente a la eficiencia administrativa. Por tanto, se concluye que las habilidades y destrezas son factores clave en la gestión administrativa de las empresas gráficas de la región, y se acepta la hipótesis alternativa (H3) con un nivel de significancia de 0.003, por debajo del umbral estándar del 5%.

4.4.4. Hipótesis específica 4

H4: Las actitudes del personal se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

H0: Las actitudes del personal no se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

El análisis mediante la correlación de Spearman entre las actitudes del personal y la gestión administrativa en 2023 muestra una relación significativa con un nivel de 0.01 (bilateral). Con un coeficiente de 0.514, se evidencia una correlación positiva considerable. Estos resultados sostienen la hipótesis de que las actitudes del personal afectan significativamente la gestión administrativa. Prácticamente, esto significa que actitudes positivas dentro de la empresa se asocian con una gestión administrativa más eficiente. La fuerza de esta correlación subraya el rol crítico de la cultura y el clima organizacional en la eficacia administrativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H4) basándose en estos hallazgos, con un nivel de significancia de 0.000, inferior al límite estándar del 5%.

4.4.5. Hipótesis específica 5

H5: El desarrollo personal se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

H0: El desarrollo personal no se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

El análisis a través de la correlación de Spearman demuestra una relación muy significativa entre el desarrollo personal y la gestión administrativa de las empresas gráficas del Cusco en 2023, con una significancia bilateral de 0.01. Con un coeficiente de 0.626, se observa una correlación positiva considerable. Estos hallazgos apoyan la idea de que el crecimiento individual juega un rol vital en la eficacia de la administración de estas empresas. En la práctica, esto indica que, a medida que el crecimiento personal se incrementa dentro de una organización, se observa una mejora en la gestión administrativa. La relevancia de esta correlación indica que el énfasis en el desarrollo personal es un elemento crucial para una gestión administrativa más eficiente. Así, estos resultados llevan a la conclusión de que el desarrollo personal es un factor significativo en la gestión administrativa de las empresas gráficas de la Provincia del Cusco en 2023, aceptando la hipótesis alternativa (H5) con un nivel de significancia de 0.000, por debajo del límite estándar del 5%.

4.4.6. Hipótesis general

HG: La capacitación empresarial se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

H0: La capacitación empresarial no se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

Los resultados de la correlación de Spearman entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa en las empresas gráficas del Cusco en 2023 muestran una relación altamente

significativa con un nivel bilateral de 0.01. El coeficiente de correlación de 0.626 indica una fuerte relación positiva considerable. Esto respalda la hipótesis de que la capacitación empresarial es un factor determinante y positivo en la gestión administrativa de estas empresas. En términos concretos, se observa que un incremento en la capacitación empresarial conduce a una mejoría en la gestión administrativa. La significancia de esta correlación subraya que la inversión en la capacitación empresarial es clave para lograr una gestión administrativa más efectiva. Por lo tanto, se concluye que la capacitación empresarial tiene un impacto significativo en la gestión administrativa de las empresas gráficas de la Provincia del Cusco en 2023, aceptando la hipótesis alternativa (HG) con un nivel de significancia de 0.000, inferior al umbral convencional del 5%.

CAPITULO V: APORTE

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA DIMENSIÓN CONOCIMIENTO INTERNO

CAPACITADOR	Evelin Valencia Baca	CARGO	Jefe de Capacitación
APROBADOR	Beto Arredondo Cuchillo	CARGO	Gerente

NECESIDADES	<ul style="list-style-type: none"> La falta de conocimiento de los trabajadores acerca de los tipos de clientes, productos y servicios, políticas de la empresa, y sus responsabilidades y beneficios
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Que los trabajadores sepan cómo tratar a cada uno de los clientes para generarles experiencias satisfactorias y personalizadas. Puedan brindar buena información acerca de los productos y servicios. Conozcan cuales son los lineamientos de guía de la empresa. Sepan sus tareas para su optimo desempeño y cuáles son sus beneficios.

CURSO: CONOCIMIENTO INTERNO				
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CURSO	MATERIALES DIDACTICOS	CAPACITADOR	COSTOS
01 al 16 de junio	<p>TEMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo de clientes: Organizar talleres y seminarios donde se explique detalladamente los diferentes tipos de clientes de la empresa, sus características y necesidades. Productos y servicios: Traer expertos internos o externos que hablen sobre la tecnología, diseño y el valor de los productos y servicios de la empresa. Políticas de la empresa: Organizar seminarios específicos para abordar temas críticos de las políticas de la empresa. Responsabilidades y beneficios: Realizar ejercicios donde los empleados practiquen el cumplimiento de sus responsabilidades y se informen sobre cómo acceder a sus beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear manuales o guías que describan los perfiles de los diferentes tipos de clientes y distribuirlos entre los empleados. Diseñar infografías y folletos que resuman visualmente la información clave sobre los productos y servicios. Crear y distribuir un manual de políticas que detalle todas las directrices y normas de la empresa. Realizar encuestas para evaluar el conocimiento y la comprensión de las responsabilidades y beneficios entre los empleados. 	Evelin Valencia Baca	S/.1,500

CRONOGRAMA	FECHA	HORA	RESPONSABLE
Tipos de clientes	01 al 04 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Productos y servicios	05 al 08 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Políticas de la empresa	09 al 12 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Responsabilidades y beneficios	13 al 16 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA DIMENSIÓN HABILIDADES Y DESTREZAS

CAPACITADOR	Evelin Valencia Baca	CARGO	Jefe de Capacitación
APROBADOR	Beto Arredondo Cuchillo	CARGO	Gerente

NECESIDADES	<ul style="list-style-type: none"> La falta de conocimiento de los trabajadores acerca sus funciones dentro de la organización, de su desempeño, acerca de la calidad del trabajo y sobre su productividad.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Que los trabajadores puedan conocer bien sus funciones para un óptimo desempeño Que los trabajadores realicen de manera más eficiente y efectiva su trabajo, aumentando la producción y la calidad. Que los trabajadores puedan realizar con excelencia y precisión sus labores. Que los trabajadores puedan realizar sus labores en un determinado tiempo utilizando el menor uso de recursos.

CURSO: HABILIDADES Y DESTREZAS				
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CURSO	MATERIALES DIDACTICOS	CAPACITADOR	COSTOS
17 al 30 junio	TEMAS: <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de funciones: Brindar formación práctica y específica en el puesto de trabajo. Desempeño laboral: brindar capacitación en habilidades técnicas para que puedan manejar las máquinas y brindarles técnicas de comunicación verbal. Calidad de trabajo: Capacitar a los empleados en metodologías de mejora continua para identificar y eliminar desperdicios en los procesos. Productividad: Enseñar técnicas de gestión del tiempo, priorización de tareas y organización personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación que describe cada función, paso a paso, incluyendo procedimientos estándar, tiempos de ejecución, y resultados esperados. Implementar un sistema de evaluaciones de desempeño regulares para proporcionar retroalimentación constructiva. Materiales visuales que recuerden a los empleados las mejores prácticas y estándares de calidad. Implementar indicadores clave de rendimiento (KPIs) y objetivos y resultados clave para monitorear el progreso y ajustar estrategias. 	Evelin Valencia Baca	S/.1,500

CRONOGRAMA	FECHA	HORA	RESPONSABLE
Conocimiento de funciones	17 al 20 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Desempeño laboral	21 al 24 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Calidad de trabajo	25 al 27 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Productividad	28 al 30 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA DIMENSIÓN ACTITUDES

CAPACITADOR	Evelin Valencia Baca	CARGO	Jefe de Capacitación
APROBADOR	Beto Arredondo Cuchillo	CARGO	Gerente

NECESIDADES	<ul style="list-style-type: none"> La falta de conocimiento de los trabajadores acerca de sus debilidades personales, sobre su actitud y aptitud, fortalezas y oportunidades, capacidad y competitividad y acerca de la motivación para que se desempeñen de manera óptima dentro de la empresa.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Que los trabajadores desarrollen un autoconocimiento profundo para su crecimiento personal y profesional. Que al conocer bien todos estos aspectos los trabajadores puedan desempeñarse de manera óptima, beneficiando tanto a ellos mismos como a la empresa. Que los trabajadores mejoren su productividad y calidad de trabajo y que se establezca un ambiente laboral más armonioso y eficiente

CURSO: ACTITUDES				
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CURSO	MATERIALES DIDACTICOS	CAPACITADOR	COSTOS
01 al 16 julio	<p>TEMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debilidades personales: Realizar autoevaluaciones para que los trabajadores puedan identificar sus debilidades. Actitud y aptitud: Animar a los empleados a llevar un diario de reflexión donde registren sus experiencias diarias, sus reacciones emocionales y su desempeño en diversas tareas. Fortalezas y oportunidades: Implementar un sistema de evaluación 360 grados en el que los empleados reciban retroalimentación anónima. Capacidad de competitividad: Realizar cursos sobre las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas en el sector. Motivación: Realizar reconocimientos por el esfuerzo y logro de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> Preparar una matriz FODA para que los trabajadores identifiquen sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Preparar diarios donde los trabajadores puedan anotar todo lo encomendado. Realizar reportes para la evaluación 360 grados. Preparar certificados que acrediten que los trabajadores están desarrollando una determinada actividad. Realizar premios para el empleado del mes o por desempeño sobresaliente. 	Evelin Valencia Baca	S/.1,500

CRONOGRAMA	FECHA	HORA	RESPONSABLE
Debilidades personales	01 al 04 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Actitud y aptitud	05 al 07 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Fortalezas y oportunidades	08 al 10 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Capacidad de competitividad	11 al 13 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Motivación	14 al 16 de junio	6:00 h	Evelin Valencia Baca

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DESARROLLO DEL PERSONAL

CAPACITADOR	Evelin Valencia Baca	CARGO	Jefe de Capacitación
APROBADOR	Beto Arredondo Cuchillo	CARGO	Gerente

NECESIDADES	<ul style="list-style-type: none"> La falta de conocimiento de los trabajadores acerca de su autoestima, trabajo en equipo, competencia profesional y la iniciativa.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el rendimiento y productividad de los empleados. Establecer un ambiente de trabajo positivo y colaborativo fomentando el crecimiento personal como profesional. Que los trabajadores puedan tener mejoras significativas en su moral, compromiso y eficiencia general de su fuerza laboral.

CURSO: DESARROLLO PERSONAL				
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CURSO	MATERIALES DIDACTICOS	CAPACITADOR	COSTOS
17 al 31 julio	<p>TEMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autoestima: Hacer reconocimiento mensual por su buen desempeño y realizar talleres de autoconfianza, resiliencia e inteligencia emocional Trabajo en equipo: Organizar retiros fuera de la oficina que incluyan tanto actividades recreativas como sesiones de planificación estratégica, fomentando así la cohesión del equipo. Competencia profesional: Realizar cursos relacionados con habilidades técnicas específicas del trabajo, como software de diseño, programación y manejo de máquinas. Iniciativa: Organizar sesiones de lluvia de ideas regulares donde los empleados puedan compartir sus ideas y sugerencias para mejorar procesos o resolver problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar premios o certificados para reconocer sus contribuciones a la empresa. Preparar materiales de juego para las actividades recreativas. Proporcionar acceso a una biblioteca virtual con libros, artículos y recursos educativos relevantes. Crear presentaciones dinámicas que aborden temas como la importancia de la iniciativa, cómo desarrollarla y ejemplos de iniciativas exitosas en la empresa. 	Evelin Valencia Baca	S/.1,500

CRONOGRAMA	FECHA	HORA	RESPONSABLE
Autoestima	17 al 20 de julio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Trabajo en equipo	21 al 24 de julio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Competencia profesional	25 al 27 de julio	6:00 h	Evelin Valencia Baca
Iniciativa	28 al 31 de julio	6:00 h	Evelin Valencia Baca

DISCUSIÓN

En el contexto del objetivo principal de este estudio, que se enfoca en determinar la relación de la capacitación empresarial con la gestión administrativa de las empresas gráficas de la Provincia del Cusco en 2023, los resultados apoyan firmemente la teoría de una relación significativa entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa. La capacitación empresarial, cuya finalidad principal es fortalecer las habilidades y capacidades de los trabajadores, se muestra como un factor clave en la mejora de la eficiencia y el logro de metas organizacionales. La evidencia estadística revela una relación notable de la capacitación empresarial con la gestión administrativa, con un nivel de significancia por debajo del 0.05, y un coeficiente de correlación de Spearman que indica una relación positiva considerable, subrayando la relevancia de la capacitación empresarial en la gestión administrativa.

Estos descubrimientos son coherentes con estudios anteriores en este ámbito. Por ejemplo, los trabajos de Paredes y Reátegui (2017) evidenciaron que la capacitación en habilidades de gestión mejora la administración empresarial. Huamán y Tapia (2017) también señalaron la falta de capacitación en microempresarios y su efecto en la comprensión de la estructura y gestión organizativa. Sango (2018) que la capacitación contribuye a que los empleados optimicen su rendimiento, y que las actitudes desempeñan un papel crucial en la eficacia de dicha capacitación.

Asimismo, Berrocal y Bonifacio (2022) identificaron una conexión importante entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa, apoyada por análisis estadísticos. Y, finalmente, Chero (2017) descubrió una correlación muy significativa entre ambos aspectos, reforzando la idea de que la inversión en desarrollo de habilidades empresariales es crucial. En resumen, este estudio confirma que la capacitación empresarial es fundamental en la gestión administrativa de las empresas gráficas de la provincia del Cusco en 2023, destacando que el

mejoramiento de las capacidades del personal en cuanto al conocimiento interno de la empresa, sus habilidades y destrezas, sus actitudes, así como su desarrollo personal son un componente vital para el éxito empresarial. Estos resultados tienen implicaciones significativas para la toma de decisiones y la planificación estratégica en el entorno empresarial.

El primer objetivo específico de este estudio se centró en evaluar la gestión administrativa de las empresas gráficas en la Provincia del Cusco durante 2023. Los hallazgos revelan una situación complicada, evidenciando que, en general, la gestión administrativa en estas empresas es inadecuada. Estas conclusiones coinciden con estudios previos que han abordado problemas similares en el entorno empresarial. Por ejemplo, Muñoz (2019) identificó deficiencias en la gestión administrativa y operativa en un taller mecánico en Ecuador, atribuyendo estos problemas a la ausencia de directrices empresariales, falta de supervisión en los procesos establecidos, ausencia de una estructura organizativa y la carencia de planificación estratégica.

En un estudio relacionado, Palomeque y Urdaneta (2022) Encontraron una conexión evidente y sólida entre la gestión administrativa y la planificación estratégica, dado que esta última desempeña un papel fundamental en los procedimientos de planificación y control administrativo.

Por su parte, Huamán y Tapia (2017) aportaron a la comprensión de la gestión administrativa al revelar que el conocimiento en administración de negocios entre microempresarios es bastante limitado, con solo un 62.2% de conocimiento, así como una carencia de habilidades en la gestión administrativa. Esto resalta la necesidad de mejorar las competencias gerenciales en este sector.

Chero (2017), en su estudio, evaluó el nivel de gestión administrativa de los trabajadores, encontrando que el 50% tenía un nivel alto, el 10% un nivel regular y el 40% un nivel bajo. Esta investigación puso énfasis en la importancia de la gestión administrativa. Adicionalmente, el

estudio de Villegas (2019) la administración municipal presenta un desempeño regular en diversas áreas clave. En términos de planificación, existe una falta de conocimiento generalizado entre los colaboradores acerca de los planes establecidos. En cuanto a la organización, se observa que los instrumentos de gestión y la estructura organizativa están desactualizados. En el ámbito de la dirección, se percibe una ausencia de motivación y canales efectivos de comunicación. Finalmente, en lo referente al control, se evidencia una carencia de supervisión y de medidas correctivas para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Huallpa (2016) identifica deficiencias en la gestión administrativa de la empresa Marasal, en cuanto a la planificación, se observa una carencia de definición en los tipos y componentes de la misma. Respecto a la organización, se basa en la experiencia y se identifica un nivel bajo de especialización laboral. En lo que respecta a la dirección, se destaca una participación irregular de los comités y grupos pertinentes. Finalmente, en el control, se evidencia una falta de estándares para medir la cantidad, calidad, tiempo y costo de las actividades.

Los descubrimientos de este estudio indican que la gestión administrativa en las empresas gráficas de la Provincia del Cusco en 2023 enfrenta retos significativos, tal como lo confirman investigaciones anteriores. Estos resultados destacan la urgencia de abordar estas deficiencias y enfocarse en fortalecer la gestión administrativa en este sector para alcanzar una mayor eficiencia y efectividad.

Desde un enfoque teórico, la comprensión interna de una organización es crucial para su éxito. El intercambio de información y conocimiento entre los integrantes y áreas de una organización mediante canales de comunicación efectivos no solo tiene como objetivo mejorar la eficiencia y efectividad organizativa para alcanzar las metas empresariales, sino también promover la innovación en productos o servicios. Por lo tanto, la gestión y distribución eficiente del

conocimiento existente, así como la generación y aplicación de nuevos conocimientos, son elementos fundamentales que las empresas deben considerar y priorizar (Cegarra & Martínez, 2018).

En lo que respecta al segundo objetivo de esta investigación, los hallazgos confirman decisivamente que el conocimiento interno de la empresa en el personal tiene una relación significativa con la gestión administrativa de las empresas gráficas en la Provincia del Cusco en 2023. Los análisis estadísticos indicaron una significancia por debajo del 0.05, evidenciando así una relación importante. Además, el coeficiente de correlación de Spearman corroboró esta relación positiva media. Estos resultados son coherentes con estudios anteriores, como el de Lazo y Macas (2018), que resaltaron el impacto positivo de la implementación de manuales de organización en el conocimiento de los empleados sobre la estructura, los procedimientos y las políticas de la empresa, lo que a su vez redujo errores operativos y mejoró la organización. Huallpa (2016) destaca la falta de conocimiento en la planificación y sus componentes como un problema significativo. Villegas (2019) indica que no todos los trabajadores están al tanto de los planes estratégicos, y además, menciona que la empresa tiene herramientas de gestión y estructuras organizativas que están desactualizadas.

Avanzando hacia el tercer objetivo específico, los datos de este estudio también demuestran de manera convincente que las competencias y habilidades son fundamentales en la gestión administrativa de las empresas gráficas de la provincia en 2023. Los análisis estadísticos revelaron una relación significativa, con una significancia menor al 0.05, y el coeficiente de correlación de Spearman mostró una relación positiva. Estos descubrimientos están en armonía con los hallazgos de Paredes & Reátegui (2017) señalan que la capacitación contribuye al fortalecimiento de las habilidades de gestión de los empleados. Chero (2017) indica que la capacitación promueve el

desarrollo y la mejora constante de las habilidades de los individuos. Carazas (2019) destaca la importancia de las competencias gerenciales para una buena gestión administrativa.

La coherencia entre los resultados de esta investigación y el estudio de Lazo y Macas (2018) refuerza la noción de que tanto las competencias como las habilidades son cruciales en la gestión administrativa de las empresas gráficas de la Provincia del Cusco en 2023. La existencia de una significancia estadística y una relación positiva media en ambos estudios pone de relieve la importancia de disponer de personal bien capacitado y competente para optimizar la gestión administrativa, especialmente en el ámbito específico de estas empresas gráficas.

En lo que respecta al cuarto objetivo específico, los hallazgos de este estudio confirman de manera contundente que las actitudes tienen un efecto significativo en la gestión administrativa de las empresas gráficas en la región en 2023. Los análisis estadísticos revelaron una relación significativa, corroborada por el coeficiente de correlación de Spearman. Estos resultados se alinean con estudios anteriores, como el de Lazo y Macas (2018) que resaltan que una gestión administrativa deficiente conlleva a la desmotivación del personal. Villegas (2019) señala la ausencia de motivación por parte de los líderes de la organización.

En cuanto al quinto objetivo específico, los resultados apoyan la idea de que el desarrollo del personal es un factor determinante en la gestión administrativa de estas empresas. Los análisis estadísticos indicaron una relación significativa, confirmada por el coeficiente de correlación de Spearman. Esto concuerda con estudios previos, como el de Lazo y Macas (2018) mencionan que no se proporciona capacitación a los trabajadores que operan maquinaria pesada para mejorar su desempeño. Paredes & Reátegui (2017), evidenciaron el impacto positivo de un programa de capacitación empresarial en gestión administrativa mejora el rendimiento y eficiencia de los

empleados. Huallpa (2016) señala que la organización se fundamenta en la experiencia, lo que conlleva a un nivel limitado de especialización laboral.

La coherencia de estos hallazgos con investigaciones anteriores refuerza la premisa de que tanto las actitudes como el desarrollo personal juegan roles fundamentales en la gestión administrativa de las empresas gráficas en esta región en 2023. La existencia de significancia estadística y una correlación positiva considerable destacan la importancia de promover actitudes constructivas y oportunidades de desarrollo personal para optimizar la administración en este sector.

En síntesis, los resultados de esta investigación respaldan con fuerza la relación significativa del desarrollo personal y las actitudes en la gestión administrativa de las empresas gráficas de la Provincia del Cusco en 2023. Estos descubrimientos enfatizan la necesidad de incentivar la capacitación y el desarrollo personal como factores clave para mejorar la gestión administrativa en estas empresas, resaltando su relevancia en el contexto empresarial específico de la provincia.

CONCLUSIONES

1. La capacitación empresarial se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023. Los resultados revelan una relación estable respaldada por una significancia inferior al 5% (0.05) y un coeficiente de Rho de Spearman 62.6% (.626), positiva considerable. Este hallazgo es particularmente relevante para las empresas gráficas, indicando que, para fortalecer su gestión administrativa, estas empresas deberían invertir en programas de capacitación empresarial ya que este dotara a los trabajadores de las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar eficientemente sus funciones, además de mantenerlos al tanto de las últimas tendencias, tecnologías y prácticas en su campo laboral. Asimismo, les brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, preparándolos mejor para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades en el mercado. Proporcionar capacitación a los trabajadores también transmite el mensaje de que la empresa se preocupa por su desarrollo, lo que puede elevar la moral de los trabajadores, su satisfacción laboral y compromiso con el logro de los objetivos organizacionales.
2. La gestión administrativa de las empresas gráficas de la provincia del Cusco en 2023 se revela como regular por el 70.2% de encuestados. Esta conclusión sugiere la necesidad urgente de abordar las carencias identificadas en la gestión, destacando la importancia de intervenciones estratégicas para fortalecer y optimizar los procesos administrativos en estas empresas.
3. El conocimiento interno de la empresa en el personal se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023. Los resultados revelan una relación positiva media, respaldada por una significancia de 0%

(.000) y un coeficiente de Rho de Spearman 42.6% (.426), positiva media. Este hallazgo es particularmente relevante para las empresas gráficas, indicando que, para fortalecer su gestión administrativa, estas empresas deberían invertir en programas de capacitación relacionadas al conocimiento interno ya que este es crucial para entender la estructura, cultura y procesos de la organización, facilitando decisiones alineadas con sus objetivos y valores. Permite asignar eficientemente recursos humanos, financieros y tecnológicos, maximizando la productividad y reduciendo costos. Además, ayuda a identificar fortalezas y debilidades, creando un entorno favorable para la innovación y creatividad, impulsando mejoras continuas y adaptación al mercado cambiante.

4. Las habilidades y destrezas del personal de la empresa se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023. La presencia de una relación significativa, respaldada por un nivel de significancia de 0.3% (.003) y coeficiente de Rho de Spearman 31.6% (.316), positiva media. Este hallazgo es particularmente relevante para las empresas gráficas, indicando que, para fortalecer su gestión administrativa, estas empresas deberían invertir en programas de capacitación de desarrollo de habilidades y destrezas debido a que estas son importantes en la gestión administrativa de una empresa ya que permite tener habilidades analíticas y de resolución de problemas para tomar decisiones informadas y estratégicas, también es útil para planificar y organizar eficientemente las actividades y recursos, es crucial para comunicarse de manera clara tanto dentro de la empresa como con clientes, proveedores y otras partes interesadas, así como saber liderar los equipos inspirándolos, motivándolos y guiándolos hacia el logro de las metas, negociar con éxito, gestionar el tiempo de manera eficiente para cumplir los plazos, también ayudan en la productividad,

la calidad del trabajo, la capacidad de innovación, la adaptabilidad a nuevas tecnologías y desafíos y el crecimiento profesional mejorando su satisfacción laboral.

5. Las actitudes del personal de la empresa se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023. La relación significativa respaldada por un nivel de significancia de 0% (.000) y coeficiente de Rho de Spearman 51.4% (.514) positiva considerable. Este hallazgo es particularmente relevante para las empresas gráficas, indicando que, para fortalecer su gestión administrativa, estas empresas deberían invertir en programas de capacitación de actitudes para su personal, ya que las actitudes positivas pueden aumentar la motivación y el compromiso de los empleados hacia sus tareas y objetivos organizacionales. Un clima laboral positivo crea un entorno de trabajo más saludable y colaborativo, mejorando el desempeño y la retención de los empleados. Además, promueven relaciones interpersonales más armoniosas, facilitando la comunicación. Las actitudes de los empleados, especialmente aquellos en contacto directo con los clientes, influyen significativamente en la experiencia del cliente. Actitudes positivas suelen traducirse en un mejor servicio al cliente, lo que eleva la satisfacción del cliente y fortalece la fidelidad. Por otro lado, las actitudes de los líderes impactan en la toma de decisiones y en la gestión de situaciones difíciles. Una actitud positiva puede llevar a decisiones optimistas y proactivas, mientras que una negativa puede resultar en respuestas reactivas o evitativas.
6. El desarrollo personal se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023. La relación significativa respaldada por un nivel de significancia de 0% (.000) y coeficiente de Rho de Spearman 62.6% (.626), positiva considerable. Este hallazgo es particularmente relevante para las empresas

gráficas, indicando que, para fortalecer su gestión administrativa, estas empresas deberían invertir en programas de capacitación de desarrollo personal efectivos. Esto no solo podría mejorar el rendimiento individual y organizacional, sino que también promoverá el crecimiento profesional, ayudara a adaptarse al cambio en el mercado, la tecnología y las demandas del cliente, el desarrollo del personal ayuda a mantener a los empleados actualizados y preparados para enfrentar nuevos desafíos y oportunidades, fomenta la innovación y la contribución con soluciones creativas a los problemas organizacionales y mejora el clima laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se aconseja a las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco implementar un programa de capacitación integral que aborde tanto habilidades técnicas como blandas, promoviendo un aprendizaje continuo y relevante. Evaluaciones periódicas garantizarán la actualización constante que enriquecerá la formación de los empleados.
2. Se sugiere a las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco realizar una revisión interna para identificar y mejorar áreas específicas en los procesos administrativos. La introducción de tecnologías y estándares de control (costo, calidad, tiempo, cantidad) optimizará la eficiencia, mientras que el establecimiento de canales de retroalimentación promoverá una resolución proactiva de problemas.
3. Se aconseja a las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco crear manuales actualizados y que esos sean accesibles para todos sus trabajadores, así mismo esto deberá ser respaldado por sesiones de capacitación regulares para garantizar que los empleados comprendan la estructura y políticas internas. Las prácticas de mentoría fortalecerán la transferencia de conocimientos.
4. Se sugiere a las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco proponer programas de capacitación específicos para mejorar habilidades gerenciales. Las evaluaciones regulares del desempeño y la participación en actividades ajenas al trabajo, fortalecerán habilidades transferibles como liderazgo y resolución de conflictos.
5. Se aconseja a las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco implementar programas de desarrollo personal y reconocimientos públicos ya que esto fomentará actitudes positivas. También que realicen sesiones de coaching abordando el tema de actitudes negativas para que así se pueda promover un cambio constructivo en la mentalidad de los empleados.

6. Se sugiere a las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco personalizar planes de desarrollo alineados con las metas profesionales de cada empleado, lo cual será esencial para optimizar el crecimiento y rendimiento individual alineados con los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADECCO, F. (2020). *La iniciativa, competencia clave para el trabajo*. Fundacionadecco.Org.
<https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>
- Alonso, M. E., Gato, C., & Díaz, J. C. (2016). La superación profesional técnica de docentes que imparten elementos de economía y legislación laboral en la educación técnica y profesional. *Mendive. Revista de Educación, 14*, 93–99.
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/800/pdf>
- Armas, Y. M., Llanos, M. del P., & Traverso, P. A. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Universidad Ecotec.
<https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed). Grupo Editorial Patria.
- Benítez, B. (2022). *¿Conoces las diferencias entre la actitud y la aptitud?* Lavanguardia.Com.
<https://www.lavanguardia.com/vivo/psicologia/20220413/8196368/conoces-diferencias-actitud-aptitud-psicologia-nbs.html#:~:text=La actitud hace referencia a,cada individuo tiene o desarrolla.>
- Bernal, O. (2018). Planeación estratégica y sostenibilidad corporativa. *Conocimiento Global, 3*(1), 50–55.
- Berrocal, F., & Bonifacio, J. A. (2022). Capacitación Empresarial para la gestión administrativa de la empresa Molinos Maxi SRL, Chincha 2022 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad Cesar Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92402/Berrocal_LF-Bonifacio_BJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La Motivación Y El Desempeño Laboral: El Capital Humano Como Factor Clave En Una Organización. *SELL Journal*, 5(1), 55. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, IV(7), 1–12. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546016/576869546016.pdf>
- Business Empresarial. (2020, January 25). *Conoce los principales problemas que afrontan las empresas familiares peruanas*. <https://www.businessempresarial.com.pe/conoce-los-principales-problemas-que-afrontan-las-empresas-familiares-peruanas/>
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)* (Editex (ed.)). España. <https://books.google.com.pe/books?id=ukpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjelffoi677AhXOHRkGHW98DgAQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*.
- Carazas, E. J. (2019). “Competencias gerenciales y sistemas de apoyo en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia del Cusco periodo-2018.” *Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco*, 223. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5284/253T20191236_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, P. (2018). Planificación y organización. In *Editorial Elearning S.L.* <https://books.google.com.pe/books?id=em12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PLANIFICACIÓN&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjiJTj2677AhVQA7kGHRzWBRYQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=PLANIFICACIÓN&f=f>

alse

Castañeda, M., Hernández, L., & Ramos, J. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142016000300001&script=sci_arttext&tlng=en

Cegarra, J. G., & Martínez, A. (2018). *Gestión del conocimiento: Una ventaja competitiva*.

ESIC EDITORIAL.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kaFxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA10&dq=conocimiento+interno+de+la+empresa&ots=gkxQPZg2BK&sig=ptnmkiRGVgMtxFl-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kaFxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA10&dq=conocimiento+interno+de+la+empresa&ots=gkxQPZg2BK&sig=ptnmkiRGVgMtxFl-B58ziONzh38#v=onepage&q=conocimiento interno de la empresa&f=false)

[onocimiento+interno+de+la+empresa&ots=gkxQPZg2BK&sig=ptnmkiRGVgMtxFl-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kaFxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA10&dq=conocimiento+interno+de+la+empresa&ots=gkxQPZg2BK&sig=ptnmkiRGVgMtxFl-B58ziONzh38#v=onepage&q=conocimiento interno de la empresa&f=false)

[B58ziONzh38#v=onepage&q=conocimiento interno de la empresa&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kaFxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA10&dq=conocimiento+interno+de+la+empresa&ots=gkxQPZg2BK&sig=ptnmkiRGVgMtxFl-B58ziONzh38#v=onepage&q=conocimiento interno de la empresa&f=false)

Chero, M. Y. (2017). Capacitación empresarial y la gestión administrativa de la empresa

Constructora e Inversiones Santa Fe SAC, Chimbote 2017 [Universidad Cesar Vallejo]. In

Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12087/chero_lm.pdf?sequence](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12087/chero_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12087/chero_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Septim).

McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato

[Idalverto. Introducción a la teoría general de la Administración.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato)

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.

Cibertec. (2023). *¿Por qué estudiar Diseño Gráfico en 2023?? | Noticias Cibertec*. Cibertec.

<https://www.cibertec.edu.pe/noticias/por-que-estudiar-diseno-grafico-10-razones/>

Cota, J. A., & Rivera, J. L. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el

desempeño de los empleados de una cadena de zapaterías de ciudad obregón, sonora.

Técnica Administrativa, 16(2).

DigitalArt. (2022). *DigitalArt | Publicidad Impresa*. Impresiones, Gigantografías , Banner y Vinil Adhesivo. Una Solución a Sus Necesidades de Publicidad En Arequipa y El Sur Del Perú. <https://www.digitalart.pe/index.html>

Duque, O. (2018). Procesos administrativos. In *AndinaFundacion Universitaria del Area*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64254250/ACTIVIDAD_3_ENSAYO_ARGUMENTATIVO_PLANEACION ESTRATEGICA-libre.pdf?1598232676=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPROCESOS_ADMINISTRATIVOS_Actividad_3_Ens.pdf&Expires=1674967851&Signature=aPWGSP

Escobar, L., Velasco, E., & Palmera, J. (2018). La responsabilidad como valor esencial durante la formación escolar. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(3), 493–498. <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.58>

Euroinnova. (2024). Conoce sobre lo que es un producto y un servicio. *Euroinnova*. <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-producto-y-servicio>

Falconi, J. F., Luna, K. A., Sarmiento, W. H., & Andrade, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155–169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Fb Fundacion Beca. (2022). *Debilidades Y Fortalezas Del Ser Humano: Autoevaluación*. Fundacionbeca.Net. <https://fundacionbeca.net/debilidades-y-fortalezas-del-ser-humano-autoevaluacion/>

Fernández, J. (2023). *¿Cómo definir la política de empresa y por qué es importante para tu negocio?* SAGE. <https://www.sage.com/es-es/blog/como-definir-la-politica-de-empresa-y->

por-que-es-importante-para-tu-negocio/

Findpro. (2022). *Tendencias de capacitación y formación de empresas en Perú*.

<https://findpro.pe/blog/tendencias-de-capacitacion-y-formacion-de-empresas-en-peru>

Fonseca, J. F., & Martillo, A. A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción* [Editorial Grupo Compas].

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf>

Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades* (7a ed.). El colegio de Mexico.

https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_técnicas_de_investigación_pa/jdaQtK8RK2sC?hl=es&gbpv=1&dq=investigacion+pura&pg=PA14&printsec=frontcover

González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Grados, J. (2009). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (cuarta). Trillas.

https://educativoinsurgentes.files.wordpress.com/2016/09/capacitacion_y_desarrollo_de_personal_4e.pdf

Gràfic Centre. (2020). *¿Cuál es la diferencia entre un laminado y un plastificado?* - Gràfic Centre. Gràfic Centre. <https://www.graficcentre.com/blog/noticias/cual-es-la-diferencia-entre-un-laminado-y-un-plastificado>

Heinle, A. (2023). *Por qué es importante disponer de una base de conocimientos de equipo para aumentar la productividad de los nuevos empleados*. ZAVVY.

<https://www.zavvy.io/es/blog/base-de-conocimientos-del-equipo>

- Hellriegel, D., Jackson, S., Slocum, J., Mascaro, P., Yfarraguerry, L., García, C., & Fincowsky, E. (2009). *Administración: Un enfoque basado en competencias* (Cengage Learning Editores (ed.); 11 a.). https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion_un_enfoque_basado_en_comp.pdf
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGraw Hill Interamericana Editores S.A. (ed.)).
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. del P., Méndez, C., & Mendoza, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.Hernandez,FernandezyBaptista-MetodologiaInvestigacionCientifica6taed.pdf>
- Hilario, A. (2018). Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018. *Universidad César Vallejo*, 108. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26323>
- Hilario, S. (2022). Coaching de equipos. In *Ediciones de la U* (Primera). Ediciones de la U. [https://books.google.com.pe/books?id=EPJ8EAAAQBAJ&pg=PA74&dq=factores+del+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-6sTZ2Mf7AhWBK7kGHf-yC-k4HhDoAXoECAsQA#v=onepage&q=factores del clima organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EPJ8EAAAQBAJ&pg=PA74&dq=factores+del+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-6sTZ2Mf7AhWBK7kGHf-yC-k4HhDoAXoECAsQA#v=onepage&q=factores%20del%20clima%20organizacional&f=false)
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 398–409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Huallpa, V. (2016). Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A. *Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco*. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2279/253T20160265_TC.p

df?sequence=3&isAllowed=y

Huamán, L., & Tapia, J. E. (2017). Diseño de un plan de capacitación empresarial para mejorar la administración del micro empresario del mercado central de Bambamarca, 2016. In *Universidad Señor de Sipan*.

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4386/Huaman Walter - Tapia Bustamante.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4386/Huaman%20Walter%20-%20Tapia%20Bustamante.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

IPAP. (2018). *la informaci omunicaci* . INSTITUTO PROVINCIAL DE ADMINISTRACION PUBLICA DE MENDOZA.

<https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/wp-content/uploads/sites/19/2018/09/m4.-Resumen-TIC.pdf>

Ispring. (2023). *Cómo hacer un exitoso programa de capacitación para empleados*.

<https://www.ispring.es/blog/programa-de-capacitacion#h33slvusx8111qcv6hr9qmpcsz9gcqh>

Jaureguiberry, M. (2020). ¿Qué es la Capacitación? *FACULTAD DE INGENIERÍA INGENIERÍA INDUSTRIAL SEGURIDAD E HIGIENE*, 72–78.

[https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que es la Capacitaci%F3n.pdf](https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf)

Kopyarte. (2024). *Kopyarte*. <https://kopyarte.cl/>

La nota economica. (2023). *La importancia de la capacitación de los empleados para el fortalecimiento de las empresas colombianas*.

https://www.google.com/search?q=El+80%25+de+las+empresas+en+Colombia+ofrecen+capacitaci%F3n+a+sus+colaboradores&oq=El+80%25+de+las+empresas+en+Colombia+ofrecen+capacitaci%F3n+a+sus+colaboradores&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIGCAEQR

Rg80gEHNjc0ajBqN6gCALACAA&s

Latorre, A., Rincon, D. del, & Arnal, J. (2021). Bases metodológicas de la investigación educativa. In *Ediciones experiencia*.

https://www.google.com.pe/books/edition/Bases_metodológicas_de_la_investigación/ZF4wEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Lazo, K. A., & Macas, P. R. (2018). Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermueble S .A , ciudad De Guayaquil. In *Universidad de Guayaquil*.

<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0fc24c1c-4c1d-45b0-aecf-3450ff17daec/content>

Maldonado, C. (2022). De las competencias destrezas y habilidades a los gustos, sensaciones y conocimientos. De la educación para el trabajo a la educación para la vida. *Praxis*

Pedagogica, 22(33), 226–245. <https://doi.org/https://doi.org/10.26620/uniminuto.praxis.22.33.2022.226-245>

Medeiros, V., Gonçalves, L., & Camargos, E. (2020). La competitividad y sus factores determinantes: Un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de La CEPAL*,

2019(129), 7–27. <https://doi.org/10.18356/9c2a7060-es>

Mendoza-Fernandez, V., & Moreira-Chóez, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608–620.

<http://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964.

<https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may>

Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación

- conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057–6073.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2004). *Norma Internacional de Contabilidad N° 19 BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES*. 1–61.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/NIC19_04.pdf
- Ministerio de Educación de Chile. (2019). *Herramienta Trabajar En Equipo : Una estrategia para la organización del trabajo en equipos directivos*.
https://liderazgoeducativo.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/55/2019/05/HERRAMIENTA4_final.pdf
- Montenegro, E. G., & Chaluisa, S. F. (2021). La gestión empresarial en la post pandemia : caso Latinoamérica. *Tesla Revista Científica*, 1, 28–44.
<https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/3/11>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vasquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística*, 1(1), 0–4. [https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos Carteles/Extenso Juliana.pdf](https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf)
- Multigraphic. (2024). *Guillotinado en imprentas: precisión y eficiencia en el proceso de corte - [Multigraphic]*. Multigraphic. <https://www.multigraphic.com.ar/es/blog/guillotinado-en-imprentas-precision-y-eficiencia-en-el-proceso-de-corte>
- Muñoz, V. P. (2019). “ Diseño de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa y operativa de la micro - empresa Taller Automotriz El Mecánico en la ciudad de Guayaquil ” [Universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas carrera ingeniería comercial]. In *Universidad De Guayaquil*.

- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42753/1/Tesis Muñoz Santos Viviana.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Ediciones de la U (ed.); Quinta edi).
- Niño, V. M. (2019). Metodología de la Investigación: Diseño, ejecución e Informe. In *Ediciones de la U* (2da ed., Vol. 23, Issue 2).
- https://www.tumacro.com/metodologia_de_la_investigacion_diseno_ejecucion_e_informe_2da_edicion/p
- Núñez, E. (2023). *Capacitación basada en competencias laborales: un método para mejorar las habilidades de tu equipo*. Cursalab. https://cursalab.io/blog/capacitacion-basada-competencias-laborales/#¿que_es_la_capacitacion_basada_en_competencias_laborales
- Obando, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Ore, H., Olortegui, E., & Ponce, D. (2020, December 10). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Multidisciplinaria PAKAMUROS*. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/147/127>
- Palacios, L. (2021). Una revisión sistemática: Actitud hacia la investigación en universidades de Latinoamérica. *Comunicación: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 195–205. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.533>
- Palomeque, M. E., & Urdaneta, A. J. (2022). Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de el Oro, Ecuador, 2021 Incidence. *Revista Científica*, 8, 1628–1644.
- file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-

IncidenciaDeLaPlanificacionEstrategicaEnLaGestionA-8638001.pdf

Paredes, M., & Reátegui, N. M. (2017). Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Calleria- Pucallpa, 2016 [Universidad Privada de Pucallpa]. In *Universidad privada de Pucallpa*.

<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/90/1/TESIS Mercedes Pineda y Nicole Reátegui.pdf>

Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131–143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>

Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada TT - What is the Quality of Life at Work?: An Approximation From the Grounded Theory. *Psicol. Caribe*, 37(2), 31–67.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2020000200031

Perales, C. (2021). Aportaciones sobre el autoconcepto y autoestima. Nunca es tarde para aceptarse. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(Febrero), 2021.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe4/2007-7890-dilemas-8-spe4-00068.pdf>

Pérez, J., & Aguilar, V. (2020). Evolución histórica de la capacitación pedagógica de los especialistas en Gestión de los Recursos Humanos. *Mendive. Revista de Educación*, 18, 412–429. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962020000200412)

[76962020000200412](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962020000200412)

Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a La Economía*, 1–21.

<https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

- Reyes, E. (2022). *Definición de capacitación*. Emprendedor Inteligente.
<https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-capacitacion-segun-autores/>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Decima). Pearson Educacion.
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>
- Roco, A., Aguilera, R., & Olguin, M. (2019). Determinants of satisfaction with food-related life in older chileans adults. *Nutricion Hospitalaria*, 36(4), 805–812.
<https://doi.org/10.20960/nh.02481>
- Rodriguez, A. (2021). *¿Qué es el barniz UV sectorizado?* Starpress Impresores S.A. <https://starpress.net/que-es-el-barniz-uv-sectorizado>
- Ruiz, I. P., Ruiz, A. K., & Martínez, P. (2017). *Gestión del Talento Humano en la selección del personal administrativo* (Primera). Grupo Compas.
http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/136/1/libro_listo.pdf
- Sanchez, F. G., Carrión, L. H., & Bosmediano, F. G. (2022). *Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador*. Revista Universidad y Sociedad. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2891/2844>
- Sánchez, G. (2024). *Troquelado a medio corte*. Troquelado a Medio Corte | Glosario Gráfico.
http://www.glosariografico.com/troquelado_a_medio_corte
- Sango, M. J. (2018). Capacitacion empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del servicio ecuatoriano de capacitacion profesional(SECAP). *Universidad Técnica De Ambato*, 130.
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=>

Sedigraf. (2024). *SEDIGRAF SERVICIO DISEÑO GRAFICO*.

<https://sedigraf.net/producto/hojas-membretadas/>

Siliceo, A. (2004). *Capacitacion y desarrollo de personal* (Grupo Noriega (ed.); Editorial).

https://www.google.com.pe/books/edition/Capacitación_y_desarrollo_de_personal/CJhlsrSuIMUC?hl=es&gbpv=1

Solano, O. J. (2020, December). *La administración en la propiedad horizontal: Una guía para mejorar la gestion administrativa, contable y presupuestal*. Facultad de Cienias de La Administracion de La Universidad Del Valle.

<https://books.google.com.pe/books?id=64hAEAAAQBAJ&pg=PT51&dq=valores+organizacionales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjgqaaB6vH6AhXSFLkGHcfuAgEQ6AF6BAgGEA1#v=onepage&q=valores organizacionales&f=false>

Suárez-Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administra Contables)*. ISSN : 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 44–64.

<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.57>

SUNAT. (2023). *Imprentas autorizadas SOL a nivel nacional*. SUNAT.

<https://ww3.sunat.gob.pe/descarga/ImpAut/ImpAut3.html>

Tarjetas personales. (2023). *Tarjetas personales*. Tarjetas Hot Stamping - Tarjetas Personales

Lima. <https://tarjetaspersonales.net/product/tarjetas-hot-stamping/>

TechTarget. (2024). *Análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y análisis de amenazas) o SWOT*. Computerweekly.Com.

<https://www.computerweekly.com/es/definicion/Analisis-FODA-fortalezas-opportunidades->

debilidades-y-analisis-de-amenazas-o-SWOT#:~:text=Fortalezas%3A Atributos y recursos internos,contra de un resultado exitoso.

Universidad Cesuma. (2023). *¿Qué son las competencias profesionales?* Cesuma.Mx.

<https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-competencias-profesionales.html>

Vega, N., Flores, R., Flores, I., Hurtado, B., & Rodríguez, J. (2019). XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan Teorías del aprendizaje Theories of Learning.

UAEH, 7(14), 51–53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/issue/archive>

Ventura de Esquén, A. M. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 43–60.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

Vera, C., Navas, W., & Amén, C. (2017). Algunas especificaciones acerca de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3, 284–298.

<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexCienciaseconómicasyempresariales>

Artículooriginal

Villegas, E. (2019). “Gestión Administrativa De La Municipalidad Provincial De Anta Departamento De Cusco”,2019 [Universidad Andina del Cusco]. In *Universidad Andina del Cusco*.

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bac_hiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wayne, R. (1983). *Administración de recursos humanos*.

<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>

Zambrano, C., Pertuz, V., & Straccia, D. (2017). Generación del conocimiento en empresas de seguridad y salud en el trabajo en Valledupar, Colombia. *Revista Espacios*, 38(13).

<https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/3439>

Zendesk. (2023). 11 tipos de clientes y sus características: ¿sabes diferenciarlos? *Zendesk*.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-clientes-caracteristicas/>

Zuniga, G. (2024). Qhaway Revista Grafica. *GrupoPress, Primera ed*, 1–29.

ANEXOS

A. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Método
Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variable Independiente	Enfoque:
¿De qué manera la capacitación empresarial se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023?	Determinar de qué manera la capacitación empresarial se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023	La capacitación empresarial se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023	Capacitación Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específico	Dimensiones	Diseño:
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la gestión administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco,2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir cómo es la gestión administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco,2023 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión administrativa de las empresas graficas de la provincia del Cusco, 2023 es inadecuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento interno de la empresa • Habilidades y destrezas • Actitudes • Desarrollo personal 	<ul style="list-style-type: none"> • No experimental de corte transversal
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo el conocimiento interno de la empresa en el personal se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar cómo el conocimiento interno del personal de la empresa se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023 	<ul style="list-style-type: none"> • El conocimiento interno de la empresa en el personal se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023 	Variable Dependiente	Alcance:
			Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Correlacional
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo las habilidades y destrezas del personal se relacionan con la gestión administrativa de las Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar cómo las habilidades y destrezas del personal se relacionan con la gestión administrativa de las 	<ul style="list-style-type: none"> • Las habilidades y destrezas del personal se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las 	Dimensiones	Población:
			<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • 107 imprentas registradas en la SUNAT en la provincia del Cusco
				Muestra:
				<ul style="list-style-type: none"> • 84 imprentas registradas en la SUNAT en la provincia del Cusco

Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023?	Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023	Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Como las actitudes del personal se relacionan con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar como las actitudes del personal se relacionan con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023 	<ul style="list-style-type: none"> • Las actitudes del personal se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar cómo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023 	<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo personal se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023

Técnica:

- Encuesta

Instrumento:

- Cuestionario

B. Matriz de instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ITEMS	ITEMS	Escala	
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL	Conocimiento interno de la empresa	Tipos de clientes	29%	10	1. Está familiarizado con los diferentes tipos de clientes de la imprenta	5: Siempre 4: casi siempre 3: A veces 2: Casi Nunca 1: Nunca	
		Productos y servicios de la empresa.			2. Recibió capacitaciones sobre cómo tratar a cada tipo cliente que llega a la imprenta		
		Políticas de la empresa			3. Está completamente informado sobre todos los productos y servicios que la imprenta ofrece		
		Responsabilidades y beneficios			4. Recibió capacitaciones sobre los diferentes productos y servicios que ofrece la imprenta		
		Programa de capacitaciones			5. Conoce a fondo todas las políticas de la imprenta. 6. Le dieron capacitaciones claras sobre las políticas de la imprenta		
	Habilidades y destrezas	Conocimiento de funciones	20%	7	7. Está consciente de sus responsabilidades y beneficios en la imprenta. 8. Recibió capacitaciones donde le aclararon sus responsabilidades y beneficios en la imprenta		
		Desempeño laboral			9. La imprenta le brinda capacitaciones para mejorar en su trabajo		
		Calidad de trabajo			10. Las capacitaciones le dieron herramientas para mejorar en su trabajo. 11. Conoce bien sus funciones y tareas en la imprenta 12. Recibió capacitaciones que reforzaron su comprensión sobre sus funciones en la imprenta.		
		Productividad			13. Aplica los conocimientos aprendidos en sus labores diarias 14. Busca autocapacitarse para el desarrollo de sus funciones		
	Actitudes	Debilidades personales	31%	11	15. Entrega un trabajo de buena calidad 16. Obtuvo capacitaciones sobre cómo mejorar la calidad de trabajo		
		Actitud y aptitud			17. Entrega su trabajo sin retrasos 18. Es consciente de las deficiencias de su trabajo 19. Recibió capacitaciones sobre herramientas para superar debilidades personales.		
					20. Considera tener las actitudes y aptitudes para la realización de sus funciones		

					21. Recibió capacitaciones sobre cómo mejorar su actitud y aptitud.
		Fortalezas y oportunidades			22. Las capacitaciones le ayudan a identificar y maximizar sus fortalezas.
		Capacidad de competitividad			23. Obtuvo capacitaciones sobre como identificar sus fortalezas y oportunidades.
		Motivación			24. Considera sus fortalezas durante la ejecución de sus actividades
					25. Identifica sus oportunidades durante la ejecución de sus actividades
					26. Obtuvo capacitaciones sobre cómo enfrentar desafíos competitivos en el rubro
					27. Se siente motivado durante la ejecución de sus funciones
					28. Se siente comprometido con las actividades de la institución
	Desarrollo personal	Autoestima	20%	7	29. Siente que la empresa valora sus esfuerzos
		Trabajo en equipo			30. La empresa premia las conductas buenas empleadas en el trabajo
		Competencia profesional			31. Busca trabajar en equipo para cumplir los objetivos propuestos
		Iniciativa			32. Busca sobresalir entre sus compañeros de trabajo
		Importancia de los programas de capacitación y competencias			33. Desarrolla actividades nuevas con la finalidad de mejorar su trabajo
					34. Recibió capacitaciones que proporcionaron herramientas para ser más proactivo.
			100%	35	35. Las capacitaciones que le a brindado la empresa le ayudaron a mejorar en su trabajo
Gestión administrativa	Planificación	Misión	31%	9	1. Conoce la misión de la entidad
		Visión			2. Sus decisiones en el trabajo siguen lo que la imprenta quiere
		Objetivos			3. Tiene claro cuál es la visión a largo plazo de la imprenta.
					4. Piensa en la visión de la imprenta cuando toma decisiones.
					5. Su trabajo está alineado con los objetivos que la imprenta busca alcanzar.

	Estrategias			6. Conoce las estrategias principales que la imprenta está utilizando para alcanzar sus objetivos.
	Procedimientos			7. Siente que las estrategias de la empresa son comunicadas y entendidas por todos los trabajadores.
				8. Respeta los procedimientos establecidos en su área de trabajo.
				9. Los procedimientos de la imprenta facilitan y clarifican su trabajo diario.
Organización	Especialización del trabajo	31%	9	10. Esta especializado en las tareas que realiza.
	Departamentalización			11. Realiza diplomados o especializaciones en temas específicos con sus funciones
	Cadena de mando			12. Cada área tiene funciones específicas
	Centralización y descentralización			13. Se cuenta con profesionales especialistas que dominan cada área
	Formalización			14. Dentro de las actividades existen jefes y subordinados
Dirección	Motivación	14%	4	15. Cree que está claro quién toma las decisiones en la imprenta
	Liderazgo			16. Dentro del desarrollo de las funciones existe un líder al cual se le reporta cada actividad
	Comunicación			17. Piensa que la manera de tomar decisiones en la imprenta es eficiente.
Control	Establecimiento de estándares o criterios	24%	7	18. La imprenta es considerada formal en el mercado
	Observación del desempeño			19. Se siento motivado en su trabajo diariamente
	Comparación del desempeño			20. Percibe un liderazgo efectivo y claro en la imprenta.
	Acción correctiva			21. Opina que la manera de liderar en la imprenta ayuda a todos
		100%	29	22. La comunicación en la imprenta es clara y efectiva.
				23. Cree que seguir ciertos estándares le ayuda a hacer mejor su trabajo
				24. Piensa que lo que esperan de usted es justo y posible de lograr
				25. Su desempeño es regularmente observado y evaluado.
				26. Cree que revisar su trabajo le ayuda a mejorar
				27. Cree que comparar su trabajo le muestra dónde mejorar
				28. Cuando ven algo para mejorar, le indican cómo hacerlo
				29. Cree que cuando le dan consejos son para ayudar y mejorar

C. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS GRÁFICAS DE LA PROVINCIA DEL CUSCO, 2023.

Consentimiento informado

El propósito del cuestionario es determinar la relación de la capacitación empresarial con la gestión administrativa de las Empresas Gráficas de la Provincia del Cusco, 2023. A continuación, unos puntos importantes que debes saber antes de llenar la encuesta:

1. Duración de encuesta: Se le solicita participar en una encuesta que le tomará de 15 a 20 minutos de su tiempo.
2. Participación: Su participación en la investigación es completamente voluntaria, por lo que el presente estudio no implicará el recibimiento de algún pago, beneficio económico o material. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.
3. Confidencialidad: La información que brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de algún dato que lo identifique.
4. Tratamiento de datos: Su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de los demás encuestados, la cual servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta será conservada por cinco años, contados desde la publicación

de los resultados, en la computadora personal del investigador responsable, a la cual podrá también acceder su grupo de investigación.

5. Procedimientos del estudio Usted tendrá que completar una encuesta en base a la investigación ya mencionada

¡Gracias!

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una “x” la alternativa que considere la adecuada:

Escala	1	2	3	4	5
de valoración	Nunca	Casi Nunca	A veces	casi siempre	Siempre

V: Capacitación empresarial		1	2	3	4	5
ITEMS						
01	Está familiarizado con los diferentes tipos de clientes de la imprenta					
02	Recibió capacitaciones sobre cómo tratar a cada tipo cliente que llega a la imprenta					
03	Está completamente informado sobre todos los productos y servicios que la imprenta ofrece					
04	Recibió capacitaciones sobre los diferentes productos y servicios que ofrece la imprenta					
05	Conoce a fondo todas las políticas de la imprenta					
06	Le dieron capacitaciones claras sobre las políticas de la imprenta					
07	Está consciente de sus responsabilidades y beneficios en la imprenta					
08	Recibió capacitaciones donde le aclararon sus responsabilidades y beneficios en la imprenta					
09	La imprenta le brinda capacitaciones para mejorar en su trabajo					
10	Las capacitaciones le dieron herramientas para mejorar en su trabajo.					
11	Conoce bien sus funciones y tareas en la imprenta					
12	Recibió capacitaciones que reforzaron su comprensión sobre sus funciones en la imprenta					
13	Aplica los conocimientos aprendidos en sus labores diarias					
14	Busca autocapacitarse para el desarrollo de sus funciones					
15	Entrega un trabajo de buena calidad					

16	Obtuvo capacitaciones sobre cómo mejorar la calidad de trabajo					
17	Entrega su trabajo sin retrasos					
18	Es consciente de las deficiencias de su trabajo					
19	Recibió capacitaciones sobre herramientas para superar debilidades personales.					
20	Considera tener las actitudes y aptitudes para la realización de sus funciones					
21	Recibió capacitaciones sobre cómo mejorar su actitud y aptitud.					
22	Las capacitaciones le ayudan a identificar y maximizar sus fortalezas.					
23	Obtuvo capacitaciones sobre como identificar sus fortalezas y oportunidades.					
24	Considera sus fortalezas durante la ejecución de sus actividades					
25	Identifica sus oportunidades durante la ejecución de sus actividades					
26	Obtuvo capacitaciones sobre cómo enfrentar desafíos competitivos en el rubro					
27	Se siente motivado durante la ejecución de sus funciones					
28	Se siente comprometido con las actividades de la institución					
29	Siente que la empresa valora sus esfuerzos					
30	La empresa premia las conductas buenas empleadas en el trabajo					
31	Busca trabajar en equipo para cumplir los objetivos propuestos					
32	Busca sobresalir entre sus compañeros de trabajo					
33	Desarrolla actividades nuevas con la finalidad de mejorar su trabajo					
34	Recibió capacitaciones que proporcionaron herramientas para ser más proactivo.					
35	Las capacitaciones que le a brindado la empresa le ayudaron a mejorar en su trabajo					
	V: Gestión administrativa					
	ITEMS					
01	Conoce la misión de la entidad					
02	Sus decisiones en el trabajo siguen lo que la imprenta quiere					
03	Tiene claro cuál es la visión a largo plazo de la imprenta					
04	Piensa en la visión de la imprenta cuando toma decisiones.					
05	Su trabajo está alineado con los objetivos que la imprenta busca alcanzar.					
06	Conoce las estrategias principales que la imprenta está utilizando para alcanzar sus objetivos					
07	Siente que las estrategias de la empresa son comunicadas y entendidas por todos los trabajadores					
08	Respeto los procedimientos establecidos en su área de trabajo					
09	Los procedimientos de la imprenta facilitan y clarifican su trabajo diario					
10	Esta especializado en las tareas que realiza.					
11	Realiza diplomados o especializaciones en temas específicos con sus funciones					
12	Cada área tiene funciones específicas					
13	Se cuenta con profesionales especialistas que dominen cada área					
14	Dentro de las actividades existen jefes y subordinados					
15	Cree que está claro quién toma las decisiones en la imprenta					
16	Dentro del desarrollo de las funciones existe un líder al cual se le reporta cada actividad					

17	Piensa que la manera de tomar decisiones en la imprenta es eficiente					
18	La imprenta es considerada formal en el mercado					
19	Se siento motivado en su trabajo diariamente					
20	Percibe un liderazgo efectivo y claro en la imprenta					
21	Opina que la manera de liderar en la imprenta ayuda a todos					
22	La comunicación en la imprenta es clara y efectiva					
23	Cree que seguir ciertos estándares le ayuda a hacer mejor su trabajo					
24	Piensa que lo que esperan de usted es justo y posible de lograr					
25	Su desempeño es regularmente observado y evaluado					
26	Cree que revisar su trabajo le ayuda a mejorar					
27	Cree que comparar su trabajo le muestra dónde mejorar					
28	Cuando ven algo para mejorar, le indican cómo hacerlo					
29	Cree que cuando le dan consejos son para ayudar y mejorar					

D. Validación de datos

Figura 19

Validación del Instrumento por el Mag. Ronald Arturo Bohorquez Aguirre



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:
 “CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS GRÁFICAS DE LA PROVINCIA DEL CUSCO, 2023”
- 1.2. NOMBRE DE LAS INVESTIGADORAS:
- Bach. Marymar Quispe Huamani
 - Bach. Berenise Sharmely Quispe Valencia

II. DATOS DEL EXPERTO:

- 2.1 Nombres y Apellidos:
 RONALD ARTURO BOHORQUEZ AGUIRRE
- 2.2 Especialidad: EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
- 2.3 Lugar y Fecha: 07/09/2023
- 2.4 Cargo e Institución donde Labora: UNSAAC

COM- PO- NEN TE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.ENTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación empresarial.					X
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	



III. OPINION DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede a su aplicación.

Debe corregirse.

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento? Realizar un análisis en relación al planteamiento de las preguntas, y plantearlas de forma mucho mas específica para una mejor comprensión por parte de los encuestados.

Corregir detalladamente según las indicaciones

.....
Sello y Firma del
Experto.
DNI:44813170

Figura 20

Validación del Instrumento por el Mag. Yasser Abarca Sanchez



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:
 “CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS GRÁFICAS DE LA PROVINCIA DEL CUSCO, 2023”
- 1.2. NOMBRE DE LAS INVESTIGADORAS:
- Bach. Marymar Quispe Huamani
 - Bach. Berenise Sharmely Quispe Valencia

II. DATOS DEL EXPERTO:

- 2.1 Nombres y Apellidos:
 Mag. YASSER ABARCA SANCHEZ
- 2.2 Especialidad: AUXILIAR TIEMPO COMPLETO
- 2.3 Lugar y Fecha: 07/09/2023
- 2.4 Cargo e Institución donde Labora: UNSAAC

COM- PO- NEN- TE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e items están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación empresarial.					X
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	



III. OPINION DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede a su aplicación.

Debe corregirse.

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento? Ninguno

.....
Sello y Firma del
Experto.
DNI: 44857483

E. Panel fotográfico

Figura 21

Encuesta realizada en la imprenta GRUPOPRESS E.I.R.L



Figura 22

Encuesta realizada en la imprenta Arte y Diseño



Figura 23

Encuesta realizada en la imprenta Inversionistas Gutemberg S.A.C



Figura 24

Encuesta realizada en la imprenta Tarjetas Cusco



Figura 25

Encuesta realizada en la imprenta Folisur



Figura 26

Encuesta realizada en la imprenta Flash



F. Base de datos

Figura 27
Procesamiento de datos de la variable Capacitación Empresarial

ENCUESTADO	V: CAPACITACION EMPRESARIAL																																				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35		
1	2	2	3	2	1	1	4	4	1	1	4	1	3	2	4	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1	4	4	3	1	2	2	3	1	1		
2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	3	3	3	3	2	3	3	1	1	
3	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	4	3	3	1	1
4	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	4	3	3	1	1
5	3	1	4	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	4	4	2	2	4	3	1	1
6	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	3	3	1	1
7	3	1	4	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	4	4	2	2	4	3	1	1
8	4	3	5	3	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	4	1	3	4	1	3	1	1	1	1	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	1	1	
9	1	1	3	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	3	3	3	3	2	3	3	1	1		
11	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	4	1	4	3	1	4	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	1	1	
12	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	2	4	5	5		
13	1	1	3	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	
14	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	4	1	4	3	1	4	1	1	1	1	3	3	1	3	3	2	3	4	1	1	1	1	
15	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5		
16	1	1	3	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	
17	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	4	1	4	3	1	4	1	1	1	1	3	3	1	3	3	2	3	3	4	1	1	1	
18	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5		
19	3	1	3	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	2	4	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	5	5	3	1	1	1	
20	3	1	5	1	4	1	3	1	1	1	5	1	5	2	5	1	3	5	1	4	1	1	1	1	4	4	1	5	4	5	4	3	4	1	4		
21	3	1	3	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	2	4	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	5	4	3	1	1	1	
22	3	3	3	4	1	1	5	5	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1	3	3	3	4	5	3	1	2	
23	2	1	5	3	2	1	5	1	1	1	4	1	2	1	4	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	5	3	3	2	
24	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	1	1	1	
25	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	1	3	3		
26	1	3	1	1	1	1	4	1	3	2	4	1	3	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	2	3	4	3	1	1	
27	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3		
28	4	3	5	3	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	4	1	3	4	1	3	1	1	1	1	3	3	1	4	4	3	3	3	3	1	1	1	
29	3	1	3	1	4	1	3	1	1	1	4	1	4	1	4	3	3	1	3	4	1	4	1	1	1	3	3	1	4	4	5	5	5	5	1	1	
30	5	1	5	1	2	1	3	1	1	1	5	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	2	3	5	3	1	1	1	
31	4	3	5	3	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	4	1	3	4	1	3	1	1	1	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3	1	1	1	
32	3	1	4	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	4	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	4	4	2	2	4	3	1	1	
33	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	4	1	3	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	5	5	5	1	1	
34	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	4	1	3	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	5	5	5	1	1	
35	3	1	5	1	4	1	3	1	1	1	5	1	5	2	5	1	3	5	1	4	1	1	1	1	4	4	1	5	4	5	4	4	1	4	1	4	
36	3	1	5	1	4	1	3	1	1	1	5	1	5	2	5	1	3	5	1	4	1	1	1	1	4	4	1	5	4	5	4	3	4	4	1	4	
37	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	3	3	1	1	
38	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	3	3	1	1	
39	3	1	4	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	4	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	4	2	2	4	2	1	1	1	
40	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	3	3	1	1	
41	3	1	4	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	4	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	4	4	2	2	4	3	1	1	
42	4	3	5	3	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	4	1	3	4	1	3	1	1	1	1	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3	1	1	
43	1	1	3	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	
44	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	1	1	
45	3	2	3	1	2	2	4	2	1	1	4	2	3	4	4	2	4	4	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	
46	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	1	3	4	5	1	1	
47	2	1	2	2	3	1	4	3	2	2	4	2	3	4	5	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	1	1		
48	2	2	3	2	2	1	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	1	1	
49	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3	2	4	2	4	2	4	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	1	1	
50	2	1	2	2	1	1	4	3	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	
51	2	1	4	3	2	2	4	2	1	1	4	3	4	2	4	1	4	5	2	4	2	2	1	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	
52	3	1	3	2	1	1	3	2	2	2	4	2	4	2	4	1	4	4	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	
53	4	3	5	3	2	2	4	2	1	1	4	2	4	2	5	2	5	4	1	4																	

Figura 28

Procesamiento de datos de la variable Gestión Administrativa

# ENCUESTADO	V: GESTION ADMINISTRATIVA																													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	
1	3	3	1	1	1	2	1	4	4	1	2	4	2	4	5	4	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	
2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	5	2	2	5	
3	1	2	1	1	2	1	3	4	3	2	3	4	2	3	4	2	2	5	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	5	
4	1	2	1	1	2	1	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	5	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	5	
5	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3	5	
6	1	2	1	1	2	1	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	5	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	5
7	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3	5	
8	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	
9	5	2	5	1	2	3	3	1	3	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	1	3	5	1	3	3	3	5	
10	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	5	2	2	5
11	1	1	1	1	3	5	5	3	3	2	1	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	1	5	1	1	5	
12	2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
13	5	2	5	1	2	3	3	1	3	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	1	3	3	3	5	
14	1	1	1	1	3	5	5	3	3	2	1	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	1	5	1	1	5	
15	2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
16	5	2	5	1	2	3	3	1	3	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	1	3	5	1	3	3	3	5	
17	1	1	1	1	3	5	5	3	3	2	1	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	1	5	1	1	5	
18	2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
19	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	2	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	5	2	5	5	3	5	
20	1	1	1	1	1	4	4	4	2	4	4	1	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	3	5	
21	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	2	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	5	2	5	5	3	5	
22	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	
23	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
24	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	5	4	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	
25	1	1	1	1	2	2	1	5	5	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	1	5	
26	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	1	1	3	3	5	3	5	5	3	5	5	
27	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
28	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	3	2	
29	3	3	1	1	3	3	3	4	4	3	1	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	
30	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	2	5	3	2	5
31	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	
32	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3	5	
33	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	5	3	3	5
34	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	5	3	3	5
35	1	1	1	1	4	4	4	2	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	3	5	
36	1	1	1	1	4	4	4	2	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	3	5	
37	1	2	1	1	2	1	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	5	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	5	
38	1	2	1	1	2	1	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	5	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	5	
39	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3	5	
40	1	2	1	1	2	1	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	5	2	3	3	3	4	4	1	3	4	3	5	
41	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3	5	
42	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	
43	5	2	5	1	2	3	3	1	3	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	1	3	5	1	3	3	3	5	
44	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	3	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	
46	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	4	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
47	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	5	5	5	4	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	
48	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4	1	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
49	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	1	4	5	
50	1	1	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	4	
51	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4
52	2	1	2	1	3	1	1	4	3	2	1	3	2	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	4	4	1	4	1	4	
53	1	1	2	1	4	1	1	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	1	4	4	
54	1	1	1	1	4	1	1	4	4	3	2	4	1	4	5	4	3	5	3	4	3	3	1	3	3	1	5	2	2	
55	1	2	1	1	2	1	1	4	4	2	1	2	2	4	3	4	3	5	3	3	2	3	2	4	4	1	1	4	4	
56	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	2	2	3	4	2	1	2	2	2	
57	2	1	2	3	4	1	1	3	3	2	2	3	2	4	3	5	2	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	
58	1	1	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	1	2	3	4	4	1	4	4	4	
59	2	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	4	3	1	3	4	
60	2	2	2	2	3	1	1	4	4	2	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	1	4	4	
61	2	2	3	2	4	2	1	4	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	2	1	4	4	
62	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	3	2	4	2	3	3	5	3	2	3	3	4	3	4	3	1	2	3	
63	2	2	3	2	4	1	1	4	3	3	2	4	2	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	2	1	3	3	4	
64	2	3	1	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
65	1	1	2	1	3	1	1	3	1	3	1</																			

G. Lista de las 107 imprentas registradas en la provincia del Cusco en la SUNAT

Figura 29

Lista de las 107 imprentas registradas en la provincia del Cusco en la SUNAT

NÚMERO	RUC	RAZÓN SOCIAL	Distrito
1	10239151944	AGUERO MONGE TEODOCIO	SANTIAGO
2	10239780470	AGUILAR CHACON RUTH	WANCHAQ
3	10239475570	AGUIRRE MEDINA EDWIN	SANTIAGO
4	20527346658	ALPHA SERVICIOS GRAFICOS S.R.L.	WANCHAQ
5	10239127296	ALVARADO GONZALES FELIX	CUSCO
6	10407147923	ALVAREZ SALAS LIDIA MILAGROS	CUSCO
7	20490114239	AMISTAD GRAFICA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - AMISTAD GRAFICA S.R.L.	CUSCO
8	10403637896	AUCCAPUMA NEGRON JUANA ELIZABETH	CUSCO
9	10474295023	AYLLONI VALLE LUZ MARINA	CUSCO
10	10238062239	CALLAPIÑA PAUCAR ADRIAN	SANTIAGO
11	10239486016	CALLAPIÑA ZARATE EDWIN	CUSCO
12	17443014152	CANDIA MORENO MARLENY	CUSCO
13	10239433427	CARRION ZUNIGA MARIA ELENA	CUSCO
14	10240017372	CAÑARI LOAYZA DE QUISPE NELY	CUSCO
15	10239819406	CCANA PUMA EDWIN PERCY	CUSCO
16	10430588341	CCOMPI HERMOZA LUZ MARINA	CUSCO
17	10420741354	CCORAHUA HUAMAN ALEXIS APARICIO	CUSCO
18	10434042131	CCOSCCO MEJIA RUTH LENICA	CUSCO
19	10239666405	CHOQUE SANCHEZ ANGELICA	SAN SEBASTIAN
20	10239954401	CONDORI AGUIRRE JORGE	CUSCO
21	10239927519	CONDORI VALDIVIA ELENA	SAN SEBASTIAN
22	20564493377	CORPORACION GRAFICA A&M SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - CORPORACION GRAFICA A&M S.A.C.	CUSCO
23	20491155800	CORPORACION GRAFICA CALLAPIÑA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA-CORPORACION GRAFICA CAL	WANCHAQ
24	20490494040	CORPORACION GRAFICA COLORGRAF SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA-CORPORACION GRAFICA COL	WANCHAQ
25	10239295938	CRUZ ANDRADE MARCO ANTONIO	SAN JERONIMO
26	10725989054	CRUZ LOZANO RAUL ALEXANDER	WANCHAQ
27	10418554245	CUYUCHI MORA WILFREDO	SANTIAGO
28	20400956759	DANNY'S GRAFF E.I.R.L.	CUSCO
29	10802457117	DEL MAR QUISPE FELIPE	CUSCO
30	10240022228	DELGADO BALDERAS OMAR	WANCHAQ
31	10722808474	DELGADO GUTIERREZ SILVANA PATRICIA	WANCHAQ
32	20564058107	DIANA IMPRESORES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA-DIANA IMPRESORES E.I.R.L.	CUSCO
33	20564423832	EDITORIAL GRAFICA HANAQ EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA-HANAQ E.I.R.L.	SANTIAGO

34	20450536521	EDITORIAL IMPRENTA LUCERO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- EDITORIAL IMPRENTA LUCERO S.A.C.	CUSCO
35	20600371097	EDITORIAL IMPRENTA SAN SEBASTIAN E.I.R.L.	WANCHAQ
36	20450772331	EDITORIAL SONNY GRAFF EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - SONNY GRAFF E.I.R.L.	CUSCO
37	10238630121	ENCISO LOVATON JUAN	CUSCO
38	10433844764	ESPINOZA HUAMANI MERY	CUSCO
39	10431162402	FIGUEROA CHAVEZ AMALIA BETSY	CUSCO
40	10238819178	GALVEZ SAMANES TEODORICO	CUSCO
41	20223665480	GRAFICOMP E I R LTDA	CUSCO
42	20490624270	GUSTAVO IMPRESORES E.I.R.L.	CUSCO
43	10423261035	GUTIERREZ ESCALANTE JOSE RICARDO	CUSCO
44	10416627962	GUTIERREZ HUAMANI ERIKS	CUSCO
45	10431449990	GUTIERREZ HUAMANI JUAN BAUTISTA	CUSCO
46	10465355897	HANCCO LUNA LIZETH LUISA	SANTIAGO
47	10103591908	HOLGADO VARGAS JUAN CARLOS	CUSCO
48	10420349446	HUAMAN CHALLCO EXALTACION	CUSCO
49	10239835339	HUAYTA PIZARRO ADRIAN	CUSCO
50	20527231753	IMPRESION ARTE Y DISEÑO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CUSCO
51	20564263029	IMPRESIONES FOLISUR E.I.R.L.	CUSCO
52	20527504318	IMPRESIONES GRAFICAS META COLOR S.R.L.	WANCHAQ
53	20527748888	IMPRESIONES LEZAMA S.R.L.	CUSCO
54	20443164805	IMPRESIONES SAN JUAN E.I.R.L.	CUSCO
55	10239860805	INCA AGUILAR IVAN	WANCHAQ
56	20527267782	INDUSTRIA GRAFICA GUTENBERG E.I.R.L.	CUSCO
57	20490024833	INDUSTRIA GRAFICA IMAGEN SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CUSCO
58	20563905370	INVERSIONES GENERALES OCHOA E.I.R.L IGO E.I.R.L.	WANCHAQ
59	20563842271	KELLY GRAFF S.R.L.	SANTIAGO
60	10239621959	LA TORRE RIVEROS ROSA LUZ	WANCHAQ
61	10239436736	LOAYZA CASTILLO YEMIRA ASUNCION	CUSCO
62	10238080440	LUNA TORRES MARCELINA	CUSCO
63	10458331907	MAMANI SAYRITUPA HERBERT	CUSCO
64	10470304591	MARQUEZ HUANCA REINA	CUSCO
65	10240032371	MELLENDEZ ALVAREZ EDGAR	SAN JERONIMO
66	10239767694	MENDOZA COYCOSI MARCO ANTONIO	SANTIAGO
67	10451500029	NUÑEZ GUTIERREZ ROLANDO	CUSCO
68	10240068619	OQUENDO ACURIO RODOLFO	CUSCO
69	10099514685	OSORIO MEJIA BENITO	SANTIAGO
70	10238775995	PANTIGOZO GUILLEN CARMEN GLORIA	WANCHAQ
71	10449933082	PANTIGOZO LOAYZA JOAQUIN ALEJANDRO	WANCHAQ
72	10239567687	PEREZ VARGAS DELIA	WANCHAQ
73	10409232642	PHILCO BEJAR DANNY LUIS	CUSCO
74	10238583441	PILCO JARA ALCIDES	CUSCO
75	10805596011	PILLCO VILLAVICENCIO ELVIS SOFIA	SANTIAGO
76	20513745509	PLUS INVESTMENT S.A.C. - INPLUS S.A.C.	SANTIAGO

77	10471965711	POCCORI CCAPA RUTH MERY	CUSCO
78	20490032267	PRINT'S COLOR'S Q'ENTE E.I.R.L.	WANCHAQ
79	10460189620	PUCLLA PILLCO FLOR DE MARIA	CUSCO
80	10250004325	QUISPE CALLAÑAUPA EDGAR ALBERTO	CUSCO
81	10239584000	QUISPE MOLINA ZENOVIA	CUSCO
82	10464375690	QUISPE SANCHEZ ISABEL	CUSCO
83	20602548725	R & W IMPRESORES GRAFICOS E.I.R.L.	CUSCO
84	10412937916	ROCA VALENCIA KARINA	SAN SEBASTIAN
85	10457640906	ROZAS LLAMACPONCCA ROBINSON	SANTIAGO
86	20528074767	S K IMPRESIONES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - S K IMPRESIONES E.I.R.L.	CUSCO
87	10411560509	SAIRE NINA REYNALDO	WANCHAQ
88	10727434416	SALLO CANDIA WATNER LUIZINHO	CUSCO
89	10704337171	SALLO MENDOZA KATHERINE ROSA	CUSCO
90	10443324998	SANCHEZ MEDINA JAVIER	CUSCO
91	10481037340	SILLO PACHAURI EDWIN CARLOS	CUSCO
92	20490994280	SISTEMAS GRAFICOS AGUILAR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - SISTEMAS GRAFICOS AGUILAR	WANCHAQ
93	10403443749	TAPIA CHACON GLORIA	SANTIAGO
94	10238295098	TARCO LOAYZA MAXIMO	CUSCO
95	10400359097	TICONA TARCO FERDINAND	CUSCO
96	10458767217	TINAJEROS OBLITAS KAREN GIULIANA	CUSCO
97	10239818108	TORRES ALVAREZ RAUL	CUSCO
98	10243674048	TORRES LEZAMA BASILIDES	WANCHAQ
99	10239101734	TTITO CHOQUE JULIO	SANTIAGO
100	10402816622	TTITO HUIÑAPE JAIME JAVIER	WANCHAQ
101	10239787067	TTITO HUIÑAPE NILTHON	CUSCO
102	20603278187	VALENCIAGRAFF E.I.R.L.	CUSCO
103	10239608511	VALLE SALAS HUMBERTO	WANCHAQ
104	15526972390	VENTURA ENRIQUEZ FREDY	CUSCO
105	10461177391	VERA HUAMANI JHONATAN	CUSCO
106	10239140551	VILLACORTA COLQUE ERMILA	SANTIAGO
107	10238378520	YANEZ OBLITAS WILLIAN	WANCHAQ