



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

**CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

SERNAQUE RODRIGUEZ, CARMEN ROSA
ORCID:0000-0003-4403-4344

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID:0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ
2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0126-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **23:20** horas del día **24** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024**

Presentada Por :
(0111181107) **SERNAQUE RODRIGUEZ CARMEN ROSA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024 Del (de la) estudiante SERNAQUE RODRIGUEZ CARMEN ROSA, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 8% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 05 de Setiembre del 2024




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar a esta etapa, por haberme dado vida junto con ella fuerzas y voluntad para poder cumplir mis objetivos, a la vez por haber puesto en mi camino personas que han sido un soporte durante cada paso dado en el periodo de estudio.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, por siempre tener confianza en mí, por haberme educado y guiado por un buen camino y principalmente por ser mi motivación para salir adelante.

Agradecimiento

A Dios por no desampararme nunca por darme
siempre las fuerzas para cumplir mis metas y poder
cumplir mi gran Sueño, culminar mi tesis.

A mis padres, hermanos, familiares, amigos y
otras personas que de alguna manera
intercedieron y me brindaron su apoyo moral,
me alentaron a que pueda seguir estudiando y
culminar mi carrera

Índice General

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice General.....	vi
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	ix
Abstracts	x
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Hipótesis	23
III. Metodología.....	24
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación.....	24
3.2. Población y muestra.....	25
3.3. Variables. Definición y operacionalización	27
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Método de Análisis de Datos.	28
3.6 Aspectos Éticos.....	29
IV.Resultados	31
V. Discusión	42
VI. Conclusiones.....	69
VII. Recomendaciones	70
Referencias Bibliográficas.....	71
Anexos.....	83
Anexo 1 Matriz de consistencia	83
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	84
Anexo 03. Ficha técnica de instrumentos	86
Anexo 04 Formato de Consentimiento informado	103

Lista de tablas

<i>Tabla 1</i> Habilidades del personal del área administrativa de la empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024.....	40 – 41 - 42
<i>Tabla 2</i> Conocimientos y competencias del personal administrativo de la empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024.....	44 – 45
<i>Tabla 3</i> Optimización de procesos en el área administrativa en la empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024.....	47 - 48
<i>Tabla 4</i> Cuadro de propuesta de mejora empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024.....	50

Lista de figuras

<i>Figura 1</i> Habilidades del personal del área administrativa de la empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024.....	43
<i>Figura 2</i> Conocimientos y competencias del personal administrativo de la empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024... ..	46
<i>Figura 3</i> Optimización de procesos en el área administrativa en la empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024	49

Resumen

El presente informe de tesis titulado Capacitación para la mejora competitiva empresarial en el área administrativa de la empresa SGP Business S.R.L. Chimbote 2024. Tuvo como objetivo general: Determinar el efecto de la Capacitación para mejorar la Competitividad Empresarial en el área Administrativa en la empresa SGP Business, la investigación fue realizada según el diseño transversal- No experimental, se desarrolló el tipo de metodología descriptivo, la técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario con 21 preguntas aplicadas a 15 trabajadores de la empresa. Obteniendo los siguientes resultados: que el 40% de los trabajadores considera que casi siempre es necesario implementar capacitaciones que ayuden a un mejor cumplimiento de tareas dentro de la empresa, el 47% de los trabajadores considera que el trabajo en equipo siempre es el adecuado, también se obtuvo que el 53% de los trabajadores considera que algunas veces una capacitación sería una buena inversión de tiempo para un mejor desarrollo de su capacidad de aprendizaje. La investigación concluye que el implementar capacitaciones permite a la empresa, un mejor desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyados en el uso de tecnologías de información e innovación, el análisis realizado puso de relieve los elementos básicos de la capacitación, demostrándose su importancia y beneficios para lograr una mayor ventaja competitiva proporcionando a la organización resultados importantes para una mejora competitiva y estratégica.

Palabras claves: área administrativa, capacitación, empresa, mejora.

Abstracts

This thesis report entitled Training for business competitive improvement in the administrative area of the company SGP Business S.R.L. Chimbote 2024. Its general objective was: Determine the effect of Training to improve Business Competitiveness in the Administrative area in the SGP Business company, the research was carried out according to the transversal design - Non-experimental, the type of descriptive methodology was developed, the The technique used was the survey, having as an instrument a questionnaire with 21 questions applied to 15 company workers. Obtaining the following results: that 40% of workers consider that it is almost always necessary to implement training that helps to better fulfill tasks within the company, 47% of workers consider that teamwork is always appropriate, It was also found that 53% of workers consider that sometimes training would be a good investment of time for better development of their learning capacity. The research concludes that implementing training allows the company to better develop competitive, corporate and functional strategies, supported by the use of information and innovation technologies. The analysis carried out highlighted the basic elements of training, demonstrating its importance. and benefits to achieve greater competitive advantage by providing the organization with important results for competitive and strategic improvement.

Keywords: administrative área, training, compan, improvement.

I. Planteamiento del problema

Uno de los grandes problemas en el mundo de los negocios es la poca importancia que le dan las empresas a sus recursos humanos, olvidan que son parte importante de ella y en lugar de utilizar a su personal para hacer competitivo su negocio; solo hacen que cumplan su rol mas no sacan todo el potencial. Hoy en día, el mercado es sumamente competitivo en cual para desarrollarse y permanecer en él; resulta cada vez más complejo, es por ello que es fundamental analizar las diferentes razones por las que una organización podría obtener mejores resultados; las empresas no están explotando al máximo las estrategias necesarias para marcar la diferencia dentro de la sociedad. Cuando se habla de competitividad empresarial, se refiere a la capacidad que tiene una organización la cual le permite crear e implementar diversas estrategias con el fin de hacerla crecer y a su vez ganarse un lugar en el mercado de manera transparente y muy ventajosa.

En la actualidad las empresas no le dan importancia al desarrollo de su personal; están olvidando que el tener un personal bien capacitado es parte esencial de cualquier negocio, ya que abarca toda una serie de comportamientos que designan la forma en la que los colaboradores trabajan, interactúan y se comunican. Por ende una base para lograr ser competitivo en el mercado es tener un personal bien capacitado, el cual adquiera nuevos conocimientos, habilidades, herramientas y actitudes las cuales promueva la innovación, el crecimiento y el aumento de la productividad de una empresa, cabe recalcar que estos problemas se dan en todas partes del mundo:

En los últimos años dentro del municipio de Sinaloa, México; el emprendimiento empresarial ha aumentado, dando a la apertura de pequeñas empresas familiares en la región, mismas que se vuelven el sustento diario de estas familias, sin embargo, en negocios de este tipo y de menor tamaño, las prácticas administrativas o empresariales se realizan de manera empírica y obsoleta, dejando sus economías estancadas y evitando su crecimiento al pasar de los años. Lo anterior conlleva a que los propietarios de estas pequeñas empresas no manejan certificaciones de calidad y por ende tienen acceso limitado a mercados extranjeros, tienen poco

conocimiento, pero se interesan en mejorar sus procesos para desarrollar habilidades y productos que permitan enfrentar un mejor mercado competitivo, (Zayas, 2022)

Medina et al. (2020) señala que: La capacitación laboral basada en la formación de competencias es en la actualidad un proceso que ha adquirido especial significado por su efectividad y universalidad. Esta razón es perfectamente comprensible por ser las competencias laborales interpretadas como la adquisición de los conocimientos, las habilidades y valores que en todo contexto hacen posible obtener los resultados deseados en la venta de productos y servicios.

Ecuador en la actualidad los procesos administrativos han adquirido un gran valor, siendo estos utilizados como una de las herramientas clave para alcanzar el desarrollo organizacional y este para mejorar la competitividad y productividad en las organizaciones. Cabe destacar que en las MiPymes de Ecuador está latente una gran problemática originada por la deficiencia en la aplicación de los procesos administrativos, causando debilidad en el entorno empresarial de este sector de la economía ecuatoriana, provocando baja productividad, poca competitividad e innovación llevando a las empresas a no ser sostenibles en el tiempo, son pocas las organizaciones que tienen la capacidad de adaptarse a las tendencias fluctuantes del mercado que cada vez es más globalizado, ocasionando una brecha entre productividad, sostenibilidad y competitividad, producto de algunas barreras de entrada y salida existente en los diferentes entornos económicos en los que se desenvuelven, así como el limitado acceso a recursos económicos, el poco desarrollo eficiente y eficaz de sus actividades, así como la baja cultura de planificación y gestión administrativa financiera, además es importante destacar que el desconocimiento de los jefes o líderes de estas organizaciones los lleva a improvisar o generar mala toma de decisiones en el desarrollo de la actividad empresarial, afectando a las empresas en su sostenibilidad económica y en algunos casos generando capital de trabajo, sólo para sobrevivir en el mercado.(Vásquez et al. 2021)

Desde el punto de vista de Pérez et al. (2021) afirma que: Para el desarrollo de la competitividad y sus ventajas es necesario analizar tres aspectos claves: la racionalidad económica, capacidad de coordinación y capacidad de dirección y organización; ser competitivo implica crear, permanentes barreras, frente a los competidores y la búsqueda de la

competitividad debe estar sustentada por un adecuado, coherente, continuo y sistemático esfuerzo de planificación de la empresa a medio y a largo plazo (pág. 19).

En Venezuela la globalización con lleva a una mayor competencia en el mercado nacional que ha obligado a las industrias venezolanas, específicamente, a las pequeñas y medianas, a tratar de ser más eficientes, flexibles y dinámicas, para satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes. Se hace énfasis en la capacitación de los gerentes ya que a ellos les corresponde orientar el desarrollo de las empresas en los entornos cambiantes que enfrentan, donde la competitividad y el éxito se asocian a la capacidad de adaptarse a dichos cambios; por lo tanto, es prioritario que desarrollen habilidades que le permitan manejar nuevas asignaciones y mayores exigencias en el trabajo. Sin embargo, algunos pequeños y medianos industriales consideran a la capacitación un costo elevado en el que incurre la empresa y no la inversión necesaria para incrementar la productividad del trabajador y, además, muchos de ellos enfrentan dificultades para mantener en sus empresas a su recurso gerencial, porque no pueden competir con grandes empresas dispuestas a atraer a ese personal ya capacitado. (Acosta et al. 2004)

Por consiguiente, Zurita (2022) define que: Cuando se desea obtener una superioridad competitiva, la entidad debe centrarse constantemente, analizando e indagando las variaciones producidas en el ambiente. Así mismo deben permanecer alertas para transformar eficientemente los programas y tácticas frente a una determinada crisis; la implementación de las capacitaciones para una mejora competitiva, forma parte del proceso constante que busca la eficiencia del personal y con ella alcanzar niveles de productividad más elevados en un área determinada como también en toda una empresa.

En Peru las mypes con el transcurso de los años optaron por desarrollar la capacitación en su personal y esto permitió un crecimiento de las mismas y consideraron a dicha herramienta como una inversión a largo plazo, entienden a la capacitación como un proceso de evaluación y mejora continua con la finalidad de alcanzar la competitividad en el mercado. Se tiene en cuenta que nuestro país tiene poca cultura de competitividad y servicio, altos niveles de corrupción y de la mano con ello, problemas de infraestructura y tecnología. Por ende, estamos obligados a aplicar capacitación para mejorar e innovar en los procesos según la comunicación y el conocimiento de los productos y servicios que se brindan. (Carhuamaca & Escobar, 2023)

A nivel local en la empresa SGP Busines S.R.L. Chimbote, el problema es que los líderes no capacitan a su personal para que logren una mejora en sus conocimientos; los trabajadores del área administrativa han mostrado falta de información y de identificación con la empresa, además no se cuenta con objetivos o metas trazadas que permitan a los trabajadores mejorar la eficiencia en sus actividades, otro gran problema es que el gerente no busca motivarlos a través de incentivos económicos o reconocimientos a su buen trabajo, no les permite ser partícipes de lo que sucede en la empresa o en la toma de decisiones porque obviamente son conscientes que para ello es necesario que se les brinde capacitaciones donde conozcan más a fondo todo lo referente a su área.

Desde el punto de vista de Veliz y Llanos (2021) define que: La capacitación es componente fundamental del Sistema de Gestión de los Recursos Humanos, no se evidencia como elemento pasivo que tan solo se corresponde con los planes de la organización, sino como un elemento funcional que ha de repercutir favorablemente en el desarrollo empresarial.

Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el efecto de la capacitación para mejorar la competitividad empresarial en el área administrativa empresa SGP Busines S.R.L. Chimbote 2024.? Y como problemas específicos: ¿Cuál sería el proceso de capacitación para el personal administrativo empresa SGP Busines S.R.L. Chimbote 2024? ¿Cuál es el impacto de la capacitación en el personal administrativo de la empresa SGP Busines S.R.L. Chimbote 2024? ¿Cuáles serían las recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa empresa SGP Busines S.R.L. Chimbote 2024? ¿Cuál es la propuesta de mejora implementando la capacitación para una mayor competitividad empresarial. en el área administrativa de la empresa SGP Business Chimbote 2024?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar el efecto de la Capacitación para mejorar la Competitividad Empresarial en el área Administrativa en la empresa SGP Business S.R.L. Chimbote 2024.

Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados.

Evaluar el impacto de la capacitación en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo de SGP Business, así como su repercusión en la eficiencia operativa.

Proponer recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa, enfoque empresa SGP Business.

Elaborar un plan de mejora implementando la capacitación para una mayor competitividad empresarial. en el área administrativa de la empresa SGP Business.

El estudio se justifica por las siguientes razones: Desde el punto de vista teórico, se elaboró con la finalidad de aportar información importante; se basa en la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral para una mejora competitiva empresarial en el área administrativa, las empresas deben invertir en programas de capacitación; siguiendo un proceso que debe ser organizado, planificado, y evaluado. Con el fin de ayudar a los colaboradores a adquirir nuevos conocimientos y nuevas habilidades. Al final todo esto no solo beneficia al recurso humano sino que también fortalece la capacidad de la empresa para innovar y mantenerse competitiva. A su vez tiene una justificación práctica, permitió conocer el desempeño laboral de los colaboradores; y cuanto aporta la capacitación y conocer si está preparado para cualquier eventualidad. La investigación se propuso por motivo que los colaboradores no cumplen con su protocolo y no llegan a cumplir las metas planteadas anteriormente, el cual es importante tener un desempeño alto. Así los colaboradores demuestran que están trabajando motivados para poder realizar sus labores. Las empresas deberían implementar un programa de capacitación; el cual en muchas ocasiones las pequeñas empresas omiten, precisamente por la complejidad de los procesos que se llevan a cabo en ellas, la cantidad de colaboradores que las componen, los presupuestos que manejan o simplemente por la cultura organizacional que las estructuran, la capacitación como herramienta busca un cambio positivo en la empresa a su vez tiene como misión principal ayudar a mejorarla al capital

humano de las organizaciones y lograr un mayor crecimiento empresarial. Del mismo modo presento una justificación metodológica, en el presente proyecto se aplicaron diferentes técnicas e instrumentos para analizar y describir variables, considerando para este estudio la encuesta, con el cuestionario, dicho instrumento fue validado por tres expertos y se midió la confiabilidad a través del alfa de Cronbach. Finalmente presento una justificación institucional, ya que tuvo relación con la línea de investigación que pide la universidad ULADECH y se está cumpliendo con las normas y los reglamentos, todo se ha ido dando gracias a los conocimientos y habilidades brindadas para poder realizar dicha investigación.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

En el presente trabajo de investigación se llevó a cabo un estudio de información en diversas fuentes bibliográficas; todos aquellos trabajos de investigación (tesis) referentes al objetivo de estudio, toda la información recolectada es de mucha ayuda ya que nos sirve como base para la extracción de elementos los cuales aportan en el proyecto, por ende, se han considerado tesis internacionales, nacionales y locales.

Internacional

Casadiegos et al. (2020) en su tesis para optar el grado de maestría en planeación global, en la universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta – Colombia **titulada:** “Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes de Cúcuta”, tuvo como **objetivo** realizar un análisis competitivo en las MiPymes ubicadas en San José de Cúcuta. La **metodología** utilizada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de campo. Para ello se pretende por medio de una encuesta la recolección de datos de las 43 MiPymes del municipio de San José de Cúcuta mediante la aplicación de la matriz de posición estratégica y evaluación de la acción PEEA e identificar los tipos de estrategia que pueden usar las empresas. Los resultados más significativos que arroja esta investigación demuestran la importancia de innovar en el área de competitividad para las MiPymes, lo cual hace necesario la inversión de recursos y la capacitación del recurso humano. De acuerdo a lo estudiado se **concluye** que las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de San José de Cúcuta, han venido implementando estrategias de competitividad para mejorar su participación en los diferentes mercados nacionales e internacionales; de tal forma que estas estrategias competitivas desarrolladas logren los objetivos de sostenibilidad para la generación de beneficios a las empresas.

Medina (2022) en su tesis para obtener el grado de Maestro en Tecnología Informática Educativa Universidad Autónoma de Zacatecas – México **titulada:** “Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones”. Tuvo como **objetivo** identificar las necesidades, en tema de capacitación laboral, y más específicamente del proceso administrativo llevado a cabo en TDA Telecomunicaciones, buscando como a través de la tecnología educativa se puede

satisfacer esta necesidad. La **metodología** de tipo aplicada a nivel descriptivo y diseño no experimental, la muestra fue no probabilística y fue aplicada a 25 personas para este propósito se hace uso del modelo ASSURE, que permite, a través de todas sus etapas desarrollar cursos de capacitación capaces de satisfacer el objetivo establecido. Desarrollando este proceso se logra identificar las necesidades específicas, además de establecer cual fue la mejor forma de cubrirlas, en este caso llevando a cabo el curso de capacitación en línea usando Google Classroom, lo que al final trajo un aumento en la capacidad del personal administrativo de TDA Telecomunicaciones, incrementado, además, la motivación dentro de sus departamentos, mostrando un aumento significativo en la productividad del mismo. Se **concluye** que durante el análisis previo de los participantes se identificaron las necesidades de la empresa, este análisis previo permite estructurar los temas, identificando en el proceso las formas de aprendizaje de los participantes, lo cual permite que el curso se desarrolle con éxito, probando la hipótesis que al adquirir estas nuevas habilidades o reafirmar las ya existentes, el personal administrativo realizará su trabajo de una manera más eficiente.

Desfrancois et al. (2022). en su tesis titulada: “Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas del distrito Metropolitano de Quito”. Tuvo como **objetivo** evaluar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito e identificar las dificultades que afectan su crecimiento productivo. La **metodología** tiene un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo ya que se hará la recolección de fuentes de consultas sobre las Pymes, se tomará información directa a través de encuestas. El alcance es descriptivo ya que se tiene como objetivo conocer el nivel de competitividad y las dificultades que tienen las empresas, se elaboró una encuesta de diecinueve preguntas de selección múltiple y cerrada. Allí se verificará la percepción de actores implicados en las Pymes objeto de estudio, sobre su percepción acerca de la competitividad actual en Quito. La encuesta se la realizó por medio de Formularios de Google, se tabularon los datos por pregunta y se realizó un análisis general de los resultados, para medir la competitividad. Se **concluye** a través de los resultados se verifica que existen varios factores que afectan la competitividad de las Pymes locales. Dentro de los factores internos de competitividad se destaca la importancia de capacitación al personal, estrategias de marketing digital y adopción tecnológica. En relación con los factores externos de competitividad se enfatiza el acceso al financiamiento. Estos

aspectos, ante la situación actual del país y del mundo, se vuelven de suma importancia y de constante actualización de acuerdo con los requerimientos cada vez más exigentes de los consumidores.

Restrepo y Gallego (2022) en su tesis para optar el título en Especialistas en Gerencia de la Calidad el grado de Maestro en Tecnología Informática Educativa – Colombia **titulada:** “Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica de Pereira del año 2021 frente a requisitos pertinentes a capacitación del Sistema de Gestión de Calidad”. Tuvo como **objetivo** evaluar el cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica de Pereira del año 2021 frente a requisitos pertinentes a capacitación del Sistema de Gestión de Calidad. La **metodología** consistió en la búsqueda, análisis y definición de antecedentes, contexto, conceptos, requisitos legales, normas técnicas y metodologías que guiarán el proyecto social de desarrollo. La población objetivo fue de 130 personas que conforman el personal administrativo de la universidad. Construcción de los instrumentos (matriz en Excel) que permiten la extracción de requisitos aplicables de las normas, recolección de información organizacional, comparación, medición y análisis de los resultados. Se llegó a la **conclusión** que la universidad ha realizado una tarea insuficiente en cuanto a la capacitación de su personal administrativo, al comparar lo planeado y ejecutado con lo exigido por un sistema de gestión de calidad; lo anterior no sorprende dado que los sistemas de gestión de calidad son exigentes en la demostración de cumplimiento de requisitos que permitan lograr las políticas, objetivos y metas que se hayan definido. Los sistemas de gestión de la calidad son una herramienta altamente eficaz para la dirección de organizaciones de todo tipo y tamaño.

Antecedentes Nacionales:

Maravi & Alamo (2023) en su tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas Universidad Científica del Sur en la ciudad - Lima **titulada:** “Capacitación del personal y desempeño laboral del área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023”. Tuvo como **objetivo** determinar abordar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en el Área Administrativa de la entidad objeto de estudio. La **metodología** empleada en este estudio se caracterizó por un enfoque cuantitativo

de naturaleza no experimental, específicamente transeccional correlacional-causal. La población objetivo consistió en trabajadores administrativos, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 127 individuos. A partir de este riguroso análisis, se obtuvieron datos pertinentes en relación con la capacitación del personal y su desempeño laboral dentro de la institución. Como resultado, se arribó a la **conclusión** de que existe una asociación significativamente positiva entre ambas variables. Estos hallazgos se encuentran respaldados por el coeficiente de correlación obtenido ($Rho=0.743$), lo cual confirma la validez de la hipótesis alterna que sostiene la existencia de una relación positiva entre los mencionados aspectos.

Olaya (2021) en su tesis para obtener el grado de Doctor en Planificación Pública y Privada - Tumbes **titulada:** “La Planificación estratégica y sus efectos en la mejora continua en el área administrativa de la universidad Nacional de Tumbes, 2017-2022.”. Tuvo como **objetivos** determinar la influencia de la planificación estratégica y sus efectos en la mejora continua en el área administrativa de la Universidad Nacional de Tumbes. **La metodología** utilizada fue el tipo de investigación fue no experimental con diseño descriptivo correlacional y se utilizó como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue aplicado a 153 servidores. Se **Concluye** que de las encuestas aplicadas se observa que en la Universidad Nacional de Tumbes se preocupan poco por el bienestar físico, ascensos y capacitación de los trabajadores del área administrativa. Se analizó la incidencia de la planificación estratégica y la forma como influye en la mejora continua de los servidores del área administrativa. Se describió y relacionó con los factores internos y externos que intervinieron en la mejora continua de los servidores del área administrativa; observándose las relaciones de los indicadores: funciones, plan de formación, canales de comunicación, responsabilidad, gestión de calidad y desempeño de personal.

Vásquez (2022) en su tesis para obtener el grado de Maestro en Dirección y Cadena de Abastecimiento - Trujillo **titulada:** “Modelo de control interno para mejora de la Competitividad de Pymes - Perú 2022”. Tuvo como **objetivo** determinar un modelo para la implementación de un sistema de control interno en las Pymes en Perú, así como la propuesta basada en investigación de herramientas para la concepción de un sistema de control flexible,

se plantea un ordenamiento organizacional, gestión por procesos y un sistema de información como base para la implementación del control interno. La **metodología** fue de tipo descriptivo ya que se basa en el análisis de artículos científicos, para la selección se realizó una “revisión sistemática”; se realizó un análisis a 100 trabajos de investigación tesis e informes en los repositorios digitales propios de las universidades a nivel nacional, así como plataformas como Dspace y Renati, publicadas entre los años 2021-2022 con respecto al tema de control interno. De acuerdo a los hallazgos en 90 de los trabajos analizados los autores mencionan que la institución analizada cuenta con un control interno empírico o no tienen constancia de ello, esto debido a la adaptación propia de organización de un control interno arraigado de acuerdo a cuando se ha constituido la empresa, sin embargo, este control interno limita su capacidad de crecimiento a largo plazo. Se planteó el objetivo y problema de investigación; se realizó la selección de fuentes de información o una base de datos, se extrajo los datos relevantes de acuerdo objetivo de búsqueda; se analizan los datos y se presentan los resultados mediante datos estadísticos o indicadores que reflejan la mejora de gestión. **Concluyendo** que un sistema control interno nacido propio de gestión beneficia en gran medida a la organización y no solo a la gestión contable, sino a todo el proceso productivo de la empresa, mediante la disminución de riesgos y la fiabilidad de la información, la toma de decisiones basada en datos, como la capacidad de respuesta , eficiencia operativa de los colaboradores, aumentando la confiabilidad en las relaciones con las partes interesadas como es los clientes y proveedores, convirtiéndose una organización con una mayor competitividad en el mercado.

Jiménez & Távara (2022) en su tesis para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial - Trujillo titulada: “Implementación de Lean Manufacturing para mejorar la productividad del área administrativa de la Empresa de Transportes Los Andes S.R.L, Trujillo 2022”. Tuvo como **objetivos** implementar herramientas de Lean Manufacturing para mejorar la productividad en el Área Administrativa en la empresa de transporte Los Andes S.R.L., Trujillo 2022. La **metodología** utilizada fue explicativa, de tipo pre-experimental; debido a que se realizó pruebas en el transcurso, se manipuló y controló la variable independiente (Lean Manufacturing), la muestra usada fue representada por el número de procesos realizados por los trabajadores del área Administrativa de la organización, desde el 03 de noviembre del 2021 hasta el día 03 de diciembre del 2021 para la elaboración del Pre test, y para el Pos test los datos

obtenidos desde el 16 de mayo del 2022 hasta el día 17 de junio del 2022. Obteniendo un total de 30 días. para concluir con resultados post aplicación. La población estuvo compuesta por todos los procesos atendidos en el área administrativa en un periodo de 30 días. Se **Concluye** que para el presente estudio se logró determinar la productividad con respecto del periodo del mes de noviembre a diciembre 2021 en la empresa de transporte Los Andes, evidenciando un 36%, lo cual dio a conocer que no se atienden los procesos planificados diariamente en el área administrativa, esto se debe a la carencia de clasificación y orden. Asimismo, el desconocimiento de herramientas para mejorar el cumplimiento de sus procesos.

Cornejo (2021) en su tesis para optar grado Académico de maestra en Administración - Piura titulada: “Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021.”. Tuvo como **objetivo** elaborar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021. La **metodología** utilizada fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental y transversal y proyectiva (propositiva) fue aplicada la técnica de la encuesta a 43 colaboradores conociendo su desempeño influenciado por programa de capacitación (VI). Con un cuestionario de 09 ítems relacionados al desempeño. Se procedió a utilizar el programa SPSS 22, tabulando los datos y diseñando las tablas y figuras del cuestionario relacionado al desempeño de los colaboradores. Se **Concluye** que la investigación denotó que la situación actual de la capacitación en la empresa Cablemax Piura 2020; es deficiente, donde no se analizan las tareas, ni las personas; no existe motivación, sin métodos de capacitación, obteniendo comportamientos inadecuados; los insumos requeridos para diseñar la propuesta del programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa, fueron la evaluación de necesidades, diseño de capacitaciones, su implementación y evaluación del programa; el nivel del desempeño laboral, es regular y; la elaboración de un programa de capacitación permitirá mejorar el desempeño laboral en la misma.

Tello (2022) en su tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social Huánuco **titulada**: “Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2022”. Tuvo como **objetivo** determinar la incidencia de la gestión de la capacitación en el

desarrollo de competencias laborales del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huánuco, 2022. La **metodología** utilizada fue de tipo aplicada, el nivel fue correlacional-explicativo, el diseño fue no experimental y de corte transversal, se contó con una población de 235 trabajadores administrativos, para calcular la muestra de la investigación se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, donde el tamaño de la muestra fue de 136 personal administrativos. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Se **concluyó** que, la investigación determinó que la Gestión de la capacitación está incidiendo, moderadamente pero significativo en el desarrollo de competencias laborales del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huánuco, 2022, debido a que la estadística inferencial así lo demuestra, obteniendo un baremo de estimación de la correlación de Spearman de 0.430 y un nivel de significancia de 0,032 menor que $\alpha=0,05$. Por lo que se rechaza la hipótesis nula. Quedando demostrado este resultado debido a que el 86% de los encuestados respondieron que la gestión de la capacitación del personal es regular, ya que las capacitaciones son pocas y de forma general, existiendo un déficit en el desarrollo de las habilidades y destrezas para el buen desempeño laboral. Otra variable que afecta a este resultado es la alta rotación de personal, haciendo inútiles las capacitaciones debido a que se debe de empezar de cero en el momento de que un nuevo colaborador entre a trabajar.

Antecedentes Locales o regionales

Melina & Tejada (2021) en su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración - Chimbote titulada: “Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra seleccionada fue de tipo censal y estaba compuesto de 67 colaboradores administrativos. Como técnica de investigación se empleó la encuesta y el instrumento para la adquisición de datos se aplicó un cuestionario de 14 preguntas por cada variable de estudio. De acuerdo a los resultados obtenidos, concluyó que existe relación directa y significativa entre capacitación y desempeño laboral del

personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, se definió una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de ,513 que significo una correlación positiva moderada.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Capacitación

Consiste en la transmisión de conocimientos y actitudes que permiten desarrollar habilidades y competencias en el talento humano; por ende la capacitación del personal es el proceso relacionado al mejoramiento y crecimiento de los individuos de una organización porque al educarse y aprender cosas nuevas incrementan su capacidad y rendimiento presente o futuro de tal manera que desarrollen su labor y tenga la capacidad de resolver problemas que se presenten durante su desempeño y desenvolviéndose eficazmente en su área (Guarnizo, 2021).

Dimensión 1: Habilidades

Es la capacidad de una persona tanto física como mental para desempeñar correctamente su talento e inteligencia con facilidad frente a una tarea determinada; es decir tiene la habilidad para desarrollar de manera eficaz una función o el desempeño de un cargo algunas de estas habilidades son innatas como hay otras que son aprendidas (Adsuara, 2023).

Indicador 1: Cumplimiento de Tareas Empresariales

Una tarea empresarial es una acción que se debe de realizar en un área determinada que consiste en desarrollar de manera organizada actividades dentro de una empresa al hacerlo, los negocios de la misma pueden estimar su duración y los recursos todo esto es vital para el adecuado funcionamiento (Moliner, 2023).

Indicador 2: Trabajo en Equipo

Es el conjunto de personas asignadas a cumplir una determinada tarea para alcanzar resultados; donde todos tienen la capacidad de participar activamente persiguiendo una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo, puede dar muy buenos resultados; ya que genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas. (Huamani & Gallegos, (2021).

Indicador 3: Toma de decisiones

Es el método que consiste en recaudar información y evaluar alternativas para analizar y tomar una decisión final de manera favorable, implica la capacidad de cada persona para elegir la mejor opción entre varias alternativas que de alguna manera tendrán consecuencias positivas como también pueden ser negativas, pero con su resultado te encaminan a ir alcanzando los objetivos propuestos (Tuanama et al., 2022).

Dimensión 2: Actitudes

Es el estado mental y emocional de un individuo hacia algo o alguien, se manifiesta por medio de pensamientos, emociones y comportamientos los cuales reflejan como se siente ante un determinado ambiente puede ser objetos, personas, hechos y o diversas situaciones. La actitud ante un conflicto permite resolverlo de forma positiva o negativa según las personas tienden a juzgar cualquier aspecto o realidad (Muelas, 2022).

Indicador 1: Involucramiento e identificación

Se refiere al proceso libre y participativo de una persona o un equipo; mediante el cual se involucran en el trabajo logrando el éxito de cualquier organización. Cuando un trabajador se siente involucrado con su trabajo, con lo que realiza de manera automática se compromete con la organización y estará dispuesto a trabajar arduamente para conseguir los objetivos establecidos (Durant, 2020).

Es importante que las organizaciones fomenten involucramiento de sus trabajadores, mediante estrategias y prácticas que los hagan sentir valorados y motivados; logrando que el trabajador esté dispuesto a dar todo de si y asumir responsabilidades que contribuyan al éxito de la organización.

Indicador 2: Espíritu colaborativo

Consiste en crear una atmosfera positiva fomentando bienestar dentro de un equipo, logrando que el trabajo sea reforzado de tal manera que resulte más fácil alcanzar un objetivo común. Un espíritu colaborativo es la habilidad social que combina cualidades humanas y profesionales, y aunque a algunos les resulte más fácil que a otros, al final todos tienen la capacidad de desarrollarla, si los trabajadores están abiertos y preparados para interactuar con los miembros de su área, permitirán que las ideas

fluyan mejor y los problemas que se presenten puedan ser resueltos con eficacia (Quetglas, 2020).

Indicador 3: Capacidad de aprendizaje Se trata de las habilidades de un ser humano para desarrollar nuevos conocimientos, partiendo desde el interés por la formación y una curiosidad por ampliar capacidades y comportamientos nuevos de manera que logre ser más competente. Mediante ella se logra afrontar de manera rápida situaciones determinadas (Bermúdez, 2022).

Dimensión 3: Conocimiento

Se adquiere mediante la capacidad que tiene el ser humano para identificar información o hechos que están a su alrededor, utilizando la razón, el entendimiento y la inteligencia para adaptarse he ir evolucionando. El conocimiento permite ver dimensiones o realidades diferentes las cuales nos permiten ser auténticos y tener seguridad de nuestras potencialidades, es obtenido a partir de la reflexión y el pensamiento lógico y esto es producido por la razón (Villasana et al., 2021).

Indicador 1: Ideas

Se basa en las representaciones mentales las cuales surgen de la experiencia o de la imaginación del ser humano y las que muchas veces da lugar a los conceptos, está relacionada con la creatividad y la aplicación del intelecto. Las ideas son las encargadas de la base de los conocimientos intelectuales de tal manera que estudian la adversidad de problemas acerca de un asunto en sí (Ruiz, 2020).

Indicador 2: Racionalidad

Consiste en la capacidad que tiene el ser humana el cual le permite pensar, entender y actuar, el ser humano puede utilizar la razón como medio de evaluación hacia el alcance de nuestros propósitos o una mejora para alcanzar un objetivo. “Se dice que el ser humano es racional porque somos una especie desarrollada y tenemos la capacidad de construir, idear e identificar cualquier estructura lógica” (Tintero, 2024).

Indicador 3: Creatividad

Consiste en la habilidad que tiene el ser humano en su forma de pensar de manera que rompe todos los patrones establecidos y esto le permita encontrar soluciones netamente originales. La creatividad es definida como la capacidad de imaginar y

proponer ideas nuevas cuya finalidad es crear e inventar utilizando información existente en nuestro entorno (Cortez, 2023).

Variable 2: Competitividad Empresarial

Se define como la capacidad de una organización para crear, implementar estrategias netamente competitivas con el fin de aumentar sus ingresos de manera sostenible; dichas capacidades mantienen relación con diversos factores, los cuales crean una posición defendible y así sobresalir de la competencia. Permitiendo hacer frente a los nuevos retos empresariales para conseguir una buena posición de manera sólida, todo esto se logra a base de esfuerzo constante, trabajo previamente analizado para tener las herramientas necesarias y poder alcanzar los objetivos propuestos (Martínez & Padilla, 2020).

Dimensión 1: Talento humano

Se refiere a la capacidad individual que tiene el ser para aprender o realizar una actividad específica, son características que permiten un crecimiento y un valor agregado a tu trabajo. Las empresas tienen el reto de identificar el talento de sus trabajadores fomentando un ambiente laboral poderoso y energético; una buena gestión del talento humano trae consigo un positivo rendimiento empresarial (Core, 2020).

Indicador 1: Conocimiento del puesto

Consiste en la aplicación de los conocimientos, las habilidades y las experiencias dirigidas a las responsabilidades y funciones en el área de trabajo o dentro de una empresa. Es importante identificar claramente la actividad a realizar; y así saber para qué sirve, como se usará y cuáles serán los resultados que se obtendrán siempre y cuando exista una retroalimentación constante y variedad de retos (Bellido & Roa, 2020).

Indicador 2: Capacidad de ejecución (capacidad para hacer)

Se refiere a los procesos de trabajo que combinados con los perfiles adecuados permitirán conseguir los resultados esperados. Consiste básicamente en que el ser humano sea capaz de realizar las cosas tal y como se las encomiendan, dicho esto se afirma que la capacidad de ejecución es una es fundamental y para lograrla la persona debe esforzarse y desarrollarla (Gonzales, 2023).

Indicador 3: Comprensión de las situaciones (capacidad para resolver problemas)

Es definida como la capacidad de pensar y actuar frente a un problema, dando uso a la flexibilidad y el conocimiento que se tiene o que uno sabe. La comprensión de las situaciones ayuda al ser humano a saber que hacer en caso se presente algún inconveniente y este pueda ser resuelto de manera practica y rápida y teniendo como base el conocimiento, actuar de manera sensata y no juzguemos fácilmente si alguien comete un error, sino entender que eso puede pasar y lo ideal es buscar soluciones no culpables (Tilio, 2020).

Dimensión 2: Competitividad de Costos

Va referida a la capacidad de una empresa para producir bienes o servicios a un costo menor en comparación a la competencia, pero siempre y cuando se mantenga y mejore la calidad. Porque de que sirve reducir los costos de producción o de prestación de servicios determinados si al final se pierde la calidad; no solo es ofrecer algo barato sino lograr un equilibrio entre el reducir y el crear un valor (Hoyos, 2023).

Indicador 1: Manejo de recursos

Los recursos empresariales son pilares fundamentales encargados del funcionamiento y la estructura de cualquier empresa, por ende es necesario que su manejo sea adecuado con la finalidad de organizar, guiar y administrar todos los recursos de dicha empresa y poder cumplir con los objetivos financieros; velando siempre por el crecimiento de la empresa pero teniendo siempre en cuenta que los trabajadores son elementos importantes para alcanzar los objetivos, una correcta asignación de recursos mejorará la eficiencia y los resultados de la empresa (Nebreda, 2023).

Indicador 2: Reducción de Costos

Consiste en el conjunto de estrategias que se aplican para reducir y optimizar los gastos con la finalidad de marcar la diferencia en cuanto a la sostenibilidad financiera; si prioriza los costos y se reduce los gastos innecesarios la empresa se vuelve más eficiente y obtendrá resultados sólidos los cuales pueden asegurar que la empresa tenga una buena capacidad operativa (Schwartz, 2023).

Indicador 3: Control

Consiste en el proceso encargado de la verificación del rendimiento mediante una comparación según los estándares establecidos. Monitoreando y evaluando el desempeño y analizar los posibles inconvenientes, con esa información implementar medidas que corrijan y fomenten la mejora y el cumplimiento de actividades ya planificadas (Hernández, 2020).

Dimensión 3: Competitividad de Diferenciación

Su principal estrategia es brindar productos/servicios que permitan distinguirse en el mercado, alcanzar una posición única y exclusiva esto se logra mediante la identificación de las cualidades únicas que tiene el producto/servicio que brinda la empresa; esto implica conocer al cliente y a sus necesidades con el fin de dar seguridad, calidad y exclusividad; pero a la vez identificar atributos del producto/servicio, que mejorarán el nivel de satisfacción del cliente, por lo cual el cliente estará dispuesto a pagar un mayor precio, pues valora la diferenciación (Franco et al., 2022).

Indicador 1: Optimizar los procesos de trabajo

Es una técnica que consiste en la adaptación y mejora de diferentes procesos de una organización cuyo objetivo es el de aumentar la eficiencia, eliminar errores y ahorrar tiempo para hacer el trabajo sencillo o eficiente. La optimización de los procesos permite tener un mayor control, mejorar en la toma de decisiones y en la gestión de los recursos de una empresa (Manning, 2020).

Indicador 2: Calidad del trabajo

Consiste en la realización de una tarea definida, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos. La calidad del trabajo muestra el desenvolvimiento de cada trabajador dentro de la empresa mostrando compromiso para conseguir y realizar correctamente los objetivos establecidos cumpliendo con normas y reglas que deben satisfacer las necesidades de la empresa y de los clientes (Terra, 2020).

Indicador 3: Eficiencia operativa

Se basa en la capacidad de un grupo de personas para entregar un producto u/o servicio de calidad, para lograr la eficiencia operativa es importante analizar y mejorar consecutivamente en los diferentes aspectos de la empresa haciendo las actividades más

rápidas y precisas pero a menor coste al eliminar errores e ineficiencias internas (Alderton, 2022).

Dimensión 4: Competitividad de Innovación

La innovación es sumamente importante en la ventaja competitiva porque permite el aumento de eficiencia crecimiento y rentabilidad de una empresa. En la actualidad los cambios son constantes por ende una empresa debe estar dispuesta a la adaptabilidad y flexibilidad del cambio porque lo nuevo genera demanda si una empresa no se adapta a lo nuevo su producto o servicio deja de ser novedoso y eso provocara la disminución de ganancias.

Indicador 1: Adaptabilidad en el lugar de trabajo

Es la habilidad blanda del ser humano la cual le permite ser flexible y aceptar los cambios fácilmente, esto les permite crecer y adaptarse a lugares impredecibles, pueden aprender rápidamente como reorganizarse en sus tareas para adaptarse a una nueva información o procedimientos como también a situaciones imprevistas. Por otro lado, aquellos que se rehúsan al cambio corren el riesgo de quedarse atrás y perder relevancia en el mercado y no solo ocurre con las empresas sino también con las personas; porque la inadaptación trae sufrimiento, quien se niega a cambiar se frustra y se enfada porque la realidad no responde a sus deseos (Keiser, 2020).

Indicador 2: Estrategia empresarial

Es la unión de todas las decisiones tomadas y las acciones llevadas a cabo por la empresa para cumplir con los objetivos de la misma. Consiste en el plan que se aplicará según una serie de estudios y análisis de las situaciones actuales dentro y fuera de la empresa la cual expresará el éxito porque al ya tener proporcionada una información no solo se sabe el que se hará para mejorar sino también que no se debe hacer para no caer en el intento (Kardum, 2023).

Indicador 3: Tecnología e innovación

Es la aparición de nuevos productos y servicios orientados al cliente, consumidor y usuario; todo ello favorece el crecimiento económico al generar mayores niveles de productividad, exportaciones y comercio exterior. La tecnología repercute directamente en la forma en la que vivimos alterando lo que ya conocemos por algo reciente y nuevo de tal manera que la tecnología y la innovación han cobrado creciente relevancia en los

últimos años y se han transformado en un determinante fundamental de las posibilidades para crecer y competir en el mercado mundial (Piña & Senior, 2020).

Marco Conceptual

Capacitación Laboral

Consiste en fortalecer la capacidad, conocimientos y habilidades tanto individual como colectiva de una o varias personas; para obtener mejores logros de los objetivos organizacionales, a su vez mejorar la calidad de trabajo porque obtendrán nuevas habilidades, técnicas y mejores prácticas apoya el desarrollo del individuo para ocupar futuras responsabilidades (Andrade, 2021).

Mejora

Consiste en el conjunto de acciones que son tomadas para describir y descubrir cuales puedes ser aprovechables, de manera que generen oportunidad para un beneficio. La mejora consiste en procesos mediante los cuales un equipo de trabajo evalúa, utiliza y adapta sus recursos para aumentar la rentabilidad según las necesidades de una organización (Loayan, 2024).

Competitiva

Hacer referencia a la capacidad que posee una persona o una organización con el fin de posicionarse delante de sus competidores, para conseguir ser mejor frente a ellos. Para ello se plantea generar ventajas competitivas frente a las demás organizaciones disponiendo de uno o más factores que permitan colocarse por encima de la competencia; la competitividad se puede interpretar de diferentes maneras pero la base principal siempre es el obtener mejores resultados frente a los rivales directos (Soft, 2024).

Empresa

Se define como una agrupación de personas, bienes materiales y financieros los cuales tienen como objetivo brindar servicios dirigidos a la necesidad de la humanidad con el fin de obtener beneficios económicos. Una empresa tiene como fin realizar actividades de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de una sociedad, a su vez asegurar la continuidad de la estructura, cuando se habla de una empresa es preciso hacer mención de los productos, bienes y servicios que esta ofrece a sus clientes (Sotomayor et al., 2020).

Caracterización

Es básicamente una actividad que consiste en describir, detallar, explicitar los diversos problemas que constituyen la problemática de una parte o un área; de tal manera que cumple la función de contextualizar y dar justificación a un problema o fenómeno que el investigador tienen como propósito estudiar. La caracterización consiste en un tipo de estudio netamente descriptivo, se puede recurrir a conseguir datos cuantitativos y cualitativos con el fin de acercarse al conocimiento y comprensión de las estructuras, características, acontecimientos y experiencias que están asociadas a un objetivo de interés (Pacheco et al., 2022).

Competitiva

Hacer referencia a la capacidad que posee una persona o una organización con el fin de posicionarse delante de sus competidores, para conseguir ser mejor frente a ellos. Para ello se plantea generar ventajas competitivas frente a las demás organizaciones disponiendo de uno o más factores que permitan colocarse por encima de la competencia; la competitividad se puede interpretar de diferentes maneras pero la base principal siempre es el obtener mejores resultados frente a los rivales directos (Soft, 2024).

Área Administrativa

Es el área encargada de generar todas y cada una de las condiciones económicas, administrativas y estructurales necesarias para que las demás áreas de gestión en una empresa todas relacionadas a la planificación, organización, dirección y control con el fin de llegar a los objetivos. Este departamento es muy importante y debe estar muy bien organizado para que una empresa pueda ser productiva y solvente, se debe llevar al día todos y cada uno de los documentos administrativos como también llevar bien las cuentas contables pero a la vez tener una visión amplia de la empresa y mostrar puntos de mejora (Euroinno, (2024).

Necesidades de capacitación

El objetivo principal es analizar y determinar que actividades específicas de formación y desarrollo son necesarias para cumplir con los objetivos y metas de una organización. Las necesidades de capacitación permiten asegurar recursos y utilizarlos eficientemente acoplándolos a las metas y/o objetivos principales; en lugar de sugerir o tratar de adivinar qué es lo más útil, las necesidades nos permitirán obtener datos relevantes sobre las áreas críticas en las que se debe enfocar (Figueroa, 2023).

Innovación

Parte de una idea o necesidad la cual permite que las empresas sean competitivas, eficientes y mejoren sus resultados, mediante nuevas ideas y nuevos proyectos que de alguna manera faciliten la vida de las personas; por eso la innovación no debe ser vista como un gasto sino como una inversión porque gracias a ella el ser humano ha ampliado su calidad de vida (García et al., 2021).

Importancia de la Capacitación Laboral en las Empresas: En la actualidad con el avance de la tecnología; es necesario para las empresas que sus trabajadores estén al tanto de todos los cambios con la finalidad de mantener la ventaja competitiva de la misma. La capacitación laboral es un proceso que trae múltiples beneficios tanto a la empresa como al trabajador, mejora la productividad, fortalecer la motivación y satisfacción laboral, mejorar la adopción a nuevas tecnologías logrando así una mejora en la eficiencia de los trabajadores y proporciona un sentido de pertenencia, da autonomía y seguridad al trabajador. Todo ello gracias al fortalecimiento del conocimiento y el aprendizaje que se les brinda a cada uno de los integrantes de la empresa; solamente requiere compromiso, constancia y visión por parte de los integrantes de la misma (López, 2021).

2.3. Hipótesis

Tamburrino (2024) define que: “Las hipótesis descriptivas hacen predicciones o estimaciones acerca de las características de una variable en base a casos comparables o la teoría subyacente. Los estudios descriptivos no requieren hipótesis, ya que no contribuye realmente a definir la metodología de trabajo” (pág. 3).

De acuerdo a lo mencionado es evidente que el presente trabajo de investigación no tuvo Hipótesis porque fue netamente cuantitativo- descriptivo.

III. Metodología

Es el grupo coherente de procedimientos y técnicas aplicadas de manera ordenada en la realización de un estudio, se encarga de determinar la manera en que los investigadores analizan y organizan los datos obtenidos. Rodriguez & Priani (2021) mencionan que: “Una metodología es la aplicación de una serie de pasos o criterios que forman un proceso a partir del cual se espera generar conocimiento o herramientas que generen conocimiento. Una metodología contiene diversos elementos necesarios para configurar el desarrollo del proceso. Estos elementos son variados (pág. 15).

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo.

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo, centrado en la recopilación y el análisis de datos numéricos con el objetivo de obtener resultados precisos y objetivos. Este método nos permitió describir las características de un grupo de estudio a través de preguntas diseñadas para recolectar datos numéricos, cuyo análisis y presentación se llevaron a cabo mediante técnicas estadísticas.

Mar et al., (2020) señalaron que las investigaciones cuantitativas proporcionan una base robusta para la investigación descriptiva al facilitar el análisis de datos objetivos y la obtención de resultados generalizables a una población más amplia. Este enfoque subraya la importancia de recopilar datos numéricos y aplicar análisis estadísticos para presentar y comparar resultados, siendo especialmente útil en estudios que buscan describir características, actitudes, comportamientos y relaciones entre variables

El nivel de investigación fue descriptivo.

Condori (2020) afirma que: Son aquellas que están orientadas a la recolección de información que va relacionada a la descripción, análisis e interpretación de un fenómeno, tiene como prioridad descubrir las características fundamentales a través de criterios sistemáticos los cuales permiten manifestar su estructura. Es decir, se centra en brindar una representación precisa y detallada de los hechos observados, sin tratar de establecer relaciones de causa y efecto.

El diseño fue - Transversal - no experimental

Transversal:

Se trata de la recolección de datos en un momento determinado, el cual tiene como propósito centrar y describir las variables a la vez realiza un análisis en el comportamiento de un momento determinado (Velásquez, 2024).

No experimental:

Se basa en aquellos estudios que son realizados sin ningún tipo de manipulación intencionada de variables mediante los cuales se observan fenómenos del ambiente y que luego son analizados este diseño de investigación carece de variables independientes (Velásquez, 2024).

Donde:

M = Muestra

O = Observación de Variable

3.2. Población y muestra

Población:

Consiste en la totalidad del fenómeno que se pretende estudiar, está conformado por las organizaciones de la población que posee características comunes mediante las cuales se estudian y da origen a toda la información de la investigación (Condori, 2020).

La población estuvo conformada por 15 trabajadores del área administrativa.

Criterios de inclusión

- Trabajadores

Criterios de exclusión

- Trabajadores
- Propietario

Muestra:

Está conformado por un conjunto de operaciones las cuales se realizan para estudiar la distribución de caracteres determinados teniendo en cuenta la totalidad de una población o universo el cual parte de la observación de una población considerada y estudiada (Condori, 2020).

Por consiguiente, la muestra del proyecto fue no probabilística ya que solo estuvo conformada por 15 trabajadores del área administrativa.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORACIÓN
Variable 1 Capacitación	Cosiste en la transmisión de conocimientos y actitudes que permiten desarrollar habilidades y competencias en el talento humano; por ende la capacitación del personal es el proceso relacionado al mejoramiento y crecimiento de los individuos de una organización porque al educarse y aprender cosas nuevas incrementan su capacidad y rendimiento presente o futuro de tal manera que desarrollen su labor y tenga la capacidad de resolver problemas que se presenten durante su desempeño y desenvolviéndose eficazmente en su área (Guarnizo, 2021).	- Habilidades - Actitudes - Conocimiento	▪ Cumplimiento de tareas empresariales ▪ Trabajo en equipo ▪ Toma de decisiones ▪ Involucramiento e identificación ▪ Espíritu colaborativo ▪ Capacidad de aprendizaje ▪ Ideas ▪ Racionalidad ▪ Creatividad	ESCALA DE LIKER	1 = Nunca 2= Muy pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Variable 2 Competitividad empresarial	Se define como la capacidad de una organización para crear, implementar estrategias netamente competitivas con el fin de aumentar sus ingresos de manera sostenible; dichas capacidades mantienen relación con diversos factores, los cuales crean una posición defendible y así sobresalir de la competencia. Permitiendo hacer frente a los nuevos retos empresariales para conseguir una buena posición de manera sólida, todo esto se logra a base de esfuerzo constante, trabajo previamente analizado para tener las herramientas necesarias y poder alcanzar los objetivos propuestos (Martínez & Padilla, 2020).	- Talento Humano - Competitividad de Costos - Competitividad de Diferenciación - Competitividad de Innovación	▪ Conocimiento del puesto ▪ Capacidad de ejecución (capacidad para hacer) ▪ Comprensión de las situaciones (capacidad para resolver problemas) ▪ Manejo de recursos ▪ Reducción de costos ▪ Control ▪ Optimizar los procesos de trabajo ▪ Calidad del trabajo ▪ Eficiencia operativa ▪ Adaptabilidad en el lugar de trabajo ▪ Estrategia empresarial ▪ Tecnología e innovación	ESCALA DE LIKER	1 = Nunca 2= Muy pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta

Es la técnica constituida por un conjunto de interrogantes que forman parte del proceso de investigación, las cuales están referidas a una o más variables a medir teniendo como base un fenómeno de estudio; pueden ser descriptivas o explicativas, estas permiten la obtención de datos, un análisis y la presentación de los resultados

(Díaz, 2020).

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Se considero instrumento a los recursos, dispositivos o formatos los cuales pueden ser escritos en papel o digitados pero que de alguna manera sirven para obtener o registrar información entre ellos esta los cuestionarios, entrevistas entre otros (Díaz, 2020).

3.5 Método de Análisis de Datos.

Se elaboro un resumen detallado de manera descriptiva, el cual tuvo información sobre las variables de estudio, mencionando los modelos y técnicas las cuales fueron utilizadas para dicha investigación con el fin de profundizar al tema a investigar: Capacitación para la mejora competitividad empresarial en el área administrativa de la empresa SGP Business S.R.L., Chimbote 2024. Para la elaboración del análisis de datos se consideró: La matriz de base de datos, la realización de las tablas y las figuras estadísticas, para ello se utilizaron los programas de Word, Excel, Power Point y Turnitin para poder presentar una correcta redacción, organización y verificación de originalidad de la investigación.

3.6 Aspectos Éticos.

Los aspectos éticos aplicados en el presente trabajo de investigación, fueron actualizados por el Consejo Universitario con Resolución N° 0277– 2024-CU-ULADECH CATÓLICA, de fecha 14 de marzo del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. Toda la información brindada por las personas que participaron del instrumento de recolección de datos, fue almacenada en base de datos protegidas accesibles solo a investigadores del estudio, en la investigación las personas son la parte central por lo que es importante y necesario aplicar cierto grado de protección y respeto a su identidad y su privacidad por ende su participación será de manera voluntaria y no se pedirán datos que excedan su información privada.

Cuidado del medio ambiente. En la investigación se procuró cuidar el medio ambiente y la biodiversidad, aunque no están del todo involucrados se evitó causar algún daño a la naturaleza por eso se tomaron medidas priorizando el cuidado, el respetar a los animales a la vez dar un buen uso a nuestra naturaleza, no hacer nada que la perjudique.

Libre participación por propia voluntad. En la investigación se respetó la libre participación a cada persona que decidió apoyar con las encuestas, esto se realizó mediante el respeto y la verdad hacia dichos participantes brindándoles la información adecuada y también preguntándoles si están de acuerdo con lo que se les solicitara si es así se procederá recién a la aplicación de las encuestas ya que ellos con libres de aceptar o no participar en la investigación.

Beneficencia, no maleficencia. Se tuvo como prioridad asegurar el bienestar de cada una de las personas que participaron y colaboraron en la investigación. Por lo tanto, se mantuvo una conducta a base de reglas las cuales consistieron en no causar daño, mostrar beneficios y disminuir los posibles efectos que puedan presentarse.

Integridad y honestidad. La presente investigación se enfocó en mantener la objetividad y la transparencia, mostrando honestidad y respeto durante y después de la ejecución, se respetó el punto de vista de las personas que participaron del instrumento de esta manera se mostró que el investigador vela por los intereses de los participantes

y genera confianza y profesionalismo.

Justicia. Para la ejecución de la investigación se brindó un trato equitativo entre todos los que participaron en los procesos y procedimientos necesarios. Con el fin de mantener la parcialidad y justicia con todos los participantes. Por ello cualquier modificación de la información obtenida subsecuente – será revisado estrictamente en base al cumplimiento relacionados a investigación en seres humanos.

IV. Resultados

Objetivo específico N° 1: Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados.

Tabla 1

Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados.

Habilidades	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	27.00
Casi siempre	6	40.00
Siempre	5	33.00
TOTAL	15	100.00
Trabajo en Equipo	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	20.00
Casi siempre	5	33.00
Siempre	7	47.00
TOTAL	15	100.00
Toma de Decisiones	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	40.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	5	33.00
TOTAL	15	100.00

Continúa...

Objetivo específico N° 1: Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados.

Tabla 1

Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados.

Logro	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	10	67.00
Casi siempre	2	13.00
Siempre	3	20.00
TOTAL	15	100.00
Espíritu Colaborativo	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	7.00
Algunas veces	5	33.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	5	33.00
TOTAL	15	100.00
Mejor Desarrollo	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	7.00
Algunas veces	8	53.00
Casi siempre	2	13.00
Siempre	4	27.00
TOTAL	15	100.00
Continua...		

Objetivo específico N° 1: Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados.

Tabla 1:

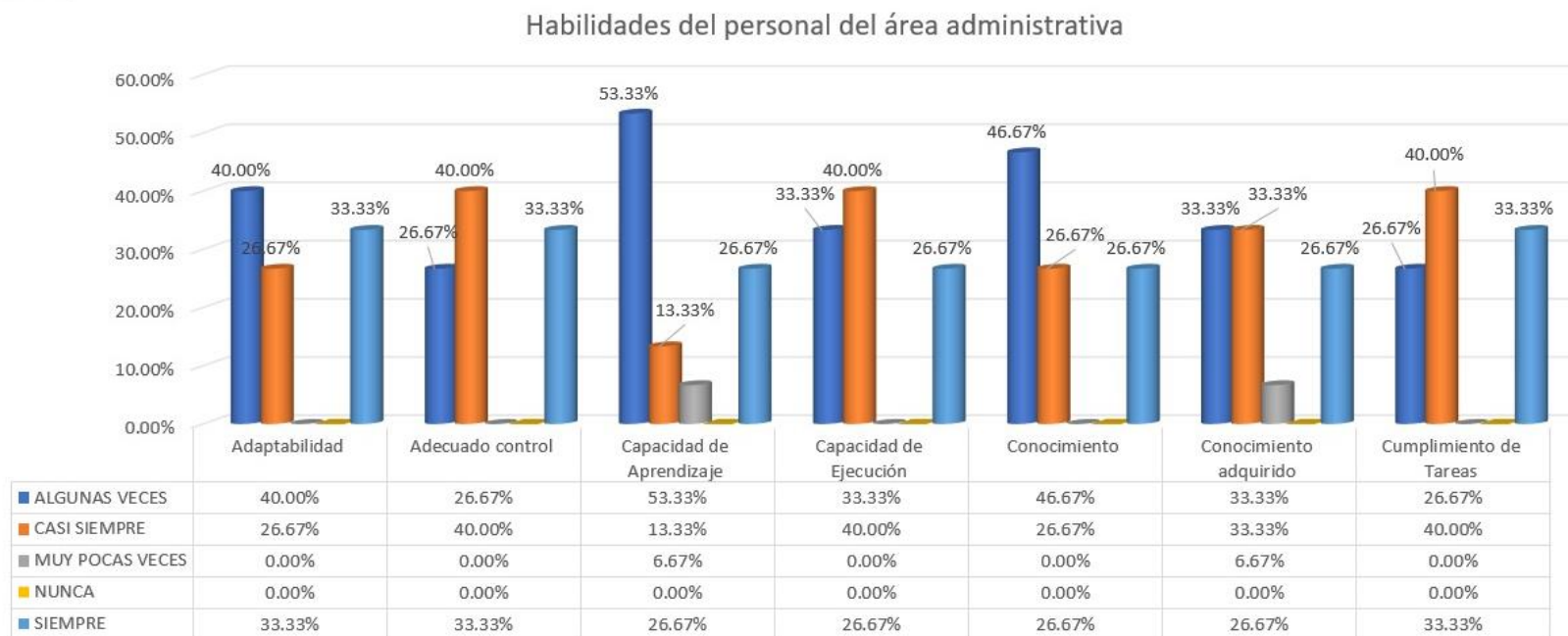
Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados.

		Concluye...
Nuevas Ideas	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	7.00
Algunas veces	5	33.00
Casi siempre	5	33.00
Siempre	4	27.00
TOTAL	15	100.00
Racionalidad	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	7	47.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	4	27.00
TOTAL	15	100.00
Ideas Novedosas	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	13.00
Casi siempre	8	53.00
Siempre	5	33.00
TOTAL	15	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SGP Business del, Distrito de Chimbote 2024.

Figura 1.

Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados.



PREGUNTA ▼

Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las habilidades del personal del área administrativa de la empresa SGP Business S.R.L., Chimbote 2024.

Objetivo específico N° 2: Evaluar el impacto de la capacitación en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo de SGP Business, así como su repercusión en la eficiencia operativa.

Tabla 2

Evaluar el impacto de la capacitación en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo de SGP Business, así como su repercusión en la eficiencia operativa.

Conocimiento	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	7	47.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	4	27.00
TOTAL	15	100.00
Capacidad de Ejecución	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	33.00
Casi siempre	6	40.00
Siempre	4	27.00
TOTAL	15	100.00
Tiempo y Esfuerzo	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	33.00
Casi siempre	7	47.00
Siempre	3	20.00
TOTAL	15	100.00

Continua...

Objetivo específico N° 2: Evaluar el impacto de la capacitación en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo de SGP Business, así como su repercusión en la eficiencia operativa.

Tabla 2

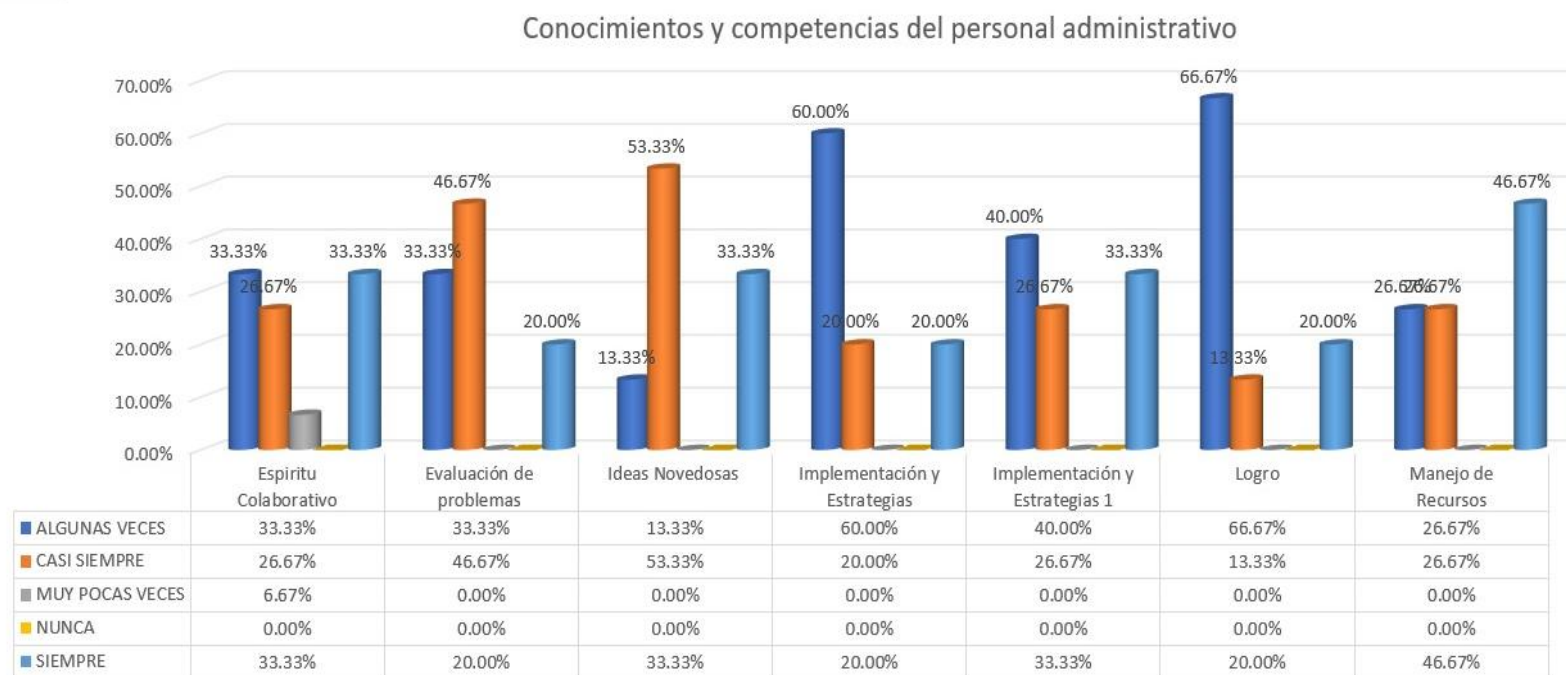
Evaluar el impacto de la capacitación en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo de SGP Business, así como su repercusión en la eficiencia operativa.

		<i>Concluye...</i>
Manejo de Recursos	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	27.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	7	47.00
TOTAL	15	100.00
Reducción de Costos	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	20.00
Casi siempre	5	33.00
Siempre	7	47.00
TOTAL	15	100.00
Objetivos Alcanzados	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	27.00
Casi siempre	6	40.00
Siempre	5	33.00
TOTAL	15	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores *de la empresa SGP Business del, Distrito de Chimbote 2024.*

Figura 2

Evaluar el impacto de la capacitación en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo de SGP Business, así como su repercusión en la eficiencia operativa.



PREGUNTA

Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al conocimiento y las competencias del personal administrativo de la empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024.

Objetivo específico N° 3: Proponer recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa, enfoque empresa SGP Business.

Tabla 3

Proponer recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa, enfoque empresa SGP Business.

Optimización de Procesos	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	9	60.00
Casi siempre	3	20.00
Siempre	3	20.00
TOTAL	15	100.00
Trabajo de Calidad	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	27.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	6	40.00
TOTAL	15	100.00
Eficiencia Operativa	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	7.00
Algunas veces	6	40.00
Casi siempre	2	13.00
Siempre	6	40.00
TOTAL	15	100.00

Continua...

Objetivo específico N° 3: Proponer recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa, enfoque empresa SGP Business.

Tabla 3

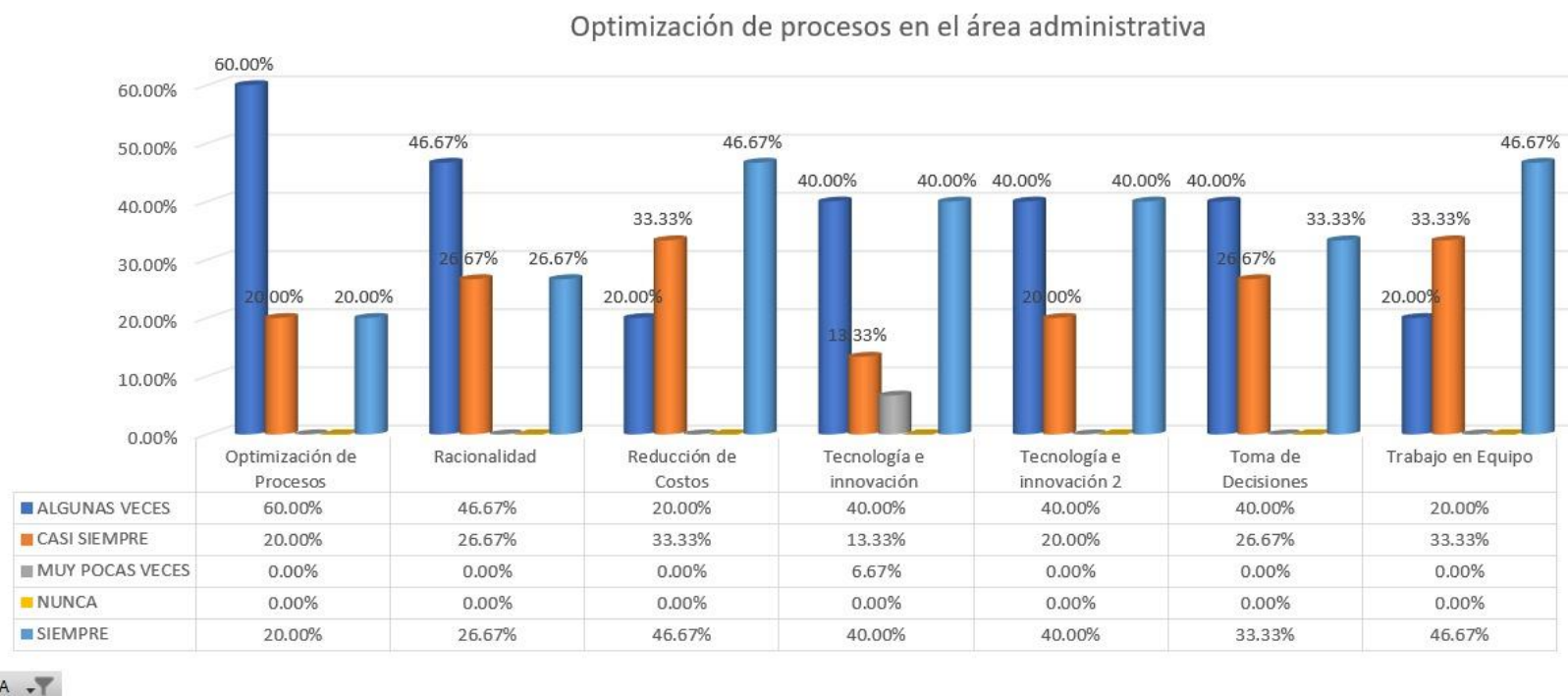
Proponer recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa, enfoque empresa SGP Business.

		<i>Concluye...</i>
Adaptabilidad	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	40.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	5	33.00
TOTAL	15	100.00
Estrategias	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	40.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	5	33.00
TOTAL	15	100.00
Herramientas	N	%
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	40.00
Casi siempre	3	20.00
Siempre	6	40.00
TOTAL	15	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores *de la empresa SGP Business del, Distrito de Chimbote 2024.*

Figura 3:

Proponer recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa, enfoque empresa SGP Business.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a la optimización de procesos en el área administrativa en la empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024.

Objetivo específico N° 4: Elaborar un plan de mejora implementando la capacitación para una mayor competitividad empresarial. en el área administrativa de la empresa SGP Business.

Tabla 4: Cuadro de propuesta de mejora empresa SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024

Variable	Indicadores	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Variable 1 Capacitación	▪ Cumplimiento de tareas empresariales ▪ Trabajo en equipo ▪ Toma de decisiones ▪ Involucramiento e identificación ▪ Espíritu colaborativo ▪ Capacidad de aprendizaje ▪ Ideas ▪ Racionalidad ▪ Creatividad	El 40% de los trabajadores señalaron que las capacitaciones ayudan a un mejor el aprendizaje y el buen cumplimiento de tareas	El personal indica que no ayudaría en nada el ampliar sus conocimientos, porque de alguna manera ya se adecuaron a sus áreas de trabajo.	Si los empleados no enriquecen sus conocimientos, todo su potencial se centrará únicamente en la realización de sus labores viviendo el día a día, sin preocupación en posibles mejoras. Esto provocara que como profesionales no sacaran su máximo potencial ni tampoco aportara lo suficiente a la empresa.	Realizar un taller de capacitación donde al personal de la empresa SGP Business S.R.L. se le orientara en cuanto a los siguientes puntos: Aprendizaje personalizado, gestión productiva del tiempo, mejores niveles de retención.	Gerente General / personal	S/. 2,000.00
					Realizar un taller de capacitación donde al personal de la empresa SGP Business S.R.L. se le orientara en cuanto a los siguientes puntos: Trabajo en equipo, supervisión del personal, resolución de conflictos, comunicación efectiva, toma de decisiones.	Gerente General / personal	S/. 2,000.00
Variable 2 Competitividad empresarial	▪ Talento Humano ▪ Competitividad de Costos ▪ Competitividad de Diferenciación ▪ Competitividad de Innovación	El 40% de los trabajadores señalaron que la tecnología e innovación son herramientas que ayudan al crecimiento y la competitividad de una empresa.	Resistencia al cambio por parte del gerente general quiere mantenerse en la antigüedad y no permite la actualización de los métodos de trabajo.	Varios trabajadores realizan la misma labor, cada uno a su manera lo cual ocasiona retrasos en la toma de decisiones.	Realizar un taller de capacitación donde al personal de la empresa SGP Business S.R.L. se le orientara en cuanto a los siguientes puntos: Poder de la innovación, características, importancia y contribución en la actualidad.	Gerente General /	S/. 2,000.00

V. Discusión

Respecto al objetivo específico N° 1 Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados.

Habilidades y mejor cumplimiento: El resultado obtenido de 40%, señalaron que casi siempre las capacitaciones ayudan a un mejor cumplimiento de tareas dentro de una empresa, es similar al estudio de Cornejo (2021) en su tesis titulada Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral; ya que ambos coinciden que las capacitaciones influyen para mejorar el desempeño laboral en la empresa, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Tello (2022) en su tesis titulada Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal Administrativo en la Municipalidad Provincial; donde el 86% de los encuestados respondieron que la gestión de la capacitación del personal es regular, ya que las capacitaciones son pocas, existiendo un déficit en el desarrollo de las habilidades y destrezas para el buen desempeño laboral. Según Melina & Tejada (2021) en su tesis titulada Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad; define que existe relación directa y significativa entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo. Aporte del investigador puedo decir que el enriquecimiento del aprendizaje ayuda a un mayor desenvolvimiento en cualquier ámbito de nuestras vidas.

Trabajo en equipo: El resultado obtenido de 47%, señalaron que siempre la empresa impulsa el trabajo en equipo para mejorar la capacidad de comunicación, es similar al estudio de Vásquez (2022) en su tesis titulada Modelo de control interno para mejora de la Competitividad de Pymes; ya que ambos coinciden que un sistema de control interno beneficia a gran medida la organización permitiendo que todo el proceso productivo de la empresa, mediante la disminución de riesgos y la fiabilidad de la información, la toma de decisiones basada en datos, como la capacidad de respuesta , eficiencia operativa de los colaboradores, aumentando la confiabilidad en las relaciones con las partes interesadas como es los clientes y proveedores, convirtiéndose en una organización con una mayor competitividad en el mercado, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Melina & Tejada (2021) en su

tesis titulada Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad; donde existe relación directa y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en equipo manteniendo una correlación positiva moderada. Según Restrepo y Gallego (2022) en su tesis titulada Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica; menciona que los sistemas de gestión de calidad son exigentes en la demostración de cumplimiento de requisitos que permitan lograr las políticas, objetivos y metas que se hayan definido. Aporte del investigador en este caso cabe recalcar que un trabajo en equipo ayuda a dar mejores resultados en una empresa porque siempre es mejor trabajar en equipo y compartir ideas para un mejor resultado laboral.

Capacidad de tomar decisiones: El resultado obtenido de 40%, señalaron que algunas veces las capacitaciones le han permitido desarrollar la capacidad de tomar decisiones, es similar al estudio de Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; ya que ambos coinciden que implementar estrategias de competitividad para mejorar la participación en los diferentes mercados; de tal forma que estas estrategias competitivas desarrolladas logren los objetivos de sostenibilidad para beneficios a la empresa, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas, a través de los resultados obtenidos se verifico que existen varios factores que afectan la competitividad de las Pymes locales. Dentro de los factores internos de competitividad se destaca la importancia de capacitación al personal, estrategias de marketing digital y adopción tecnológica. Según Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones, señala que un análisis previo de los participantes permite estructurar los temas, identificando en el proceso las formas de aprendizaje de los participantes, lo cual permite que el curso de capacitación se desarrolle con éxito. Aporte del investigador es necesario mencionar que las capacitaciones influyen mucho para que el personal este apto para tomar una decisión importante,

Impacto en el logro de los objetivos: El resultado obtenido de 67%, señalaron que algunas veces su trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa, es similar al estudio de Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las

pequeñas y medianas empresas,, ya que ambos coinciden que existen varios factores internos de competitividad donde se destaca la importancia de capacitación al personal para el logro de los objetivos de la empresa, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Melina & Tejada (2021) en su tesis titulada Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad, donde existe relación directa y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en equipo manteniendo una correlación positiva moderada para el logro de objetivos. Según Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; menciona que implementar estrategias de competitividad para mejorar la participación en los diferentes mercados; de tal forma que estas estrategias logren los objetivos de sostenibilidad para beneficios a la empresa. Aporte del investigador en este caso el impacto en el logro de los objetivos es importante en el día a día laboral por ende como empresa se debe asegurar que el personal se enfoque y conozca cada uno de los objetivos que se tiene dentro de la empresa para así poder trabajar a un solo ritmo.

Espíritu colaborativo para alcanzar los objetivos comunes: El resultado obtenido de 33%, señalaron que algunas veces y casi siempre un espíritu colaborativo es importante para alcanzar los objetivos comunes de la empresa, es similar al estudio de Olaya (2021) en su tesis titulada La Planificación estratégica y sus efectos en la mejora continua en el área administrativa de la universidad Nacional; ya que ambos concuerdan que se preocupan muy poco por el bienestar físico, ascensos y capacitación de los trabajadores del área administrativa, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Restrepo & Gallego (2022) en su tesis titulada Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica, según la información obtenida se ha realizado una tarea insuficiente en cuanto a la capacitación de su personal administrativo, al comparar lo planteado y ejecutado con lo exigido por un sistema de gestión de calidad para alcanzar los objetivos comunes de la empresa. Según Maravi & Alamo (2023) en su tesis titulada Capacitación del personal y desempeño laboral del área Administrativa de un Hospital Público; menciona que existe una asociación significativamente positiva entre las variables capacitación del personal y desempeño laboral para alcanzar objetivos trazados. Aporte del autor en este caso cabe recalcar que para lograr que un trabajador tenga un espíritu colaborativo siempre es importante reconocer no solo lo que hace

mal, sino felicitar sus logros por más mínimos que sean de tal manera que el trabajador sienta que su trabajo es valorado y siga trabajando de esa forma o incluso mejore.

Mejor desarrollo y capacidad de aprendizaje: El resultado obtenido de 53%, señalaron que algunas veces las capacitaciones son una buena inversión para aumentar la capacidad de aprendizaje del trabajador, es similar al estudio de Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas, ya que ambos coinciden que existen varios factores internos de competitividad donde se destaca la importancia de capacitación al personal, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Melina & Tejada (2021) en su tesis titulada Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad, donde existe relación directa y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral manteniendo una correlación positiva moderada. Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones, señala que un análisis previo de los participantes permite estructurar los temas, identificando en el proceso la capacidad de aprendizaje de los participantes, lo cual permite que el curso de capacitación se desarrolle con éxito. Aporte del investigador para lograr un mejor desarrollo y capacidad de aprendizaje en cada uno de los trabajadores es necesario brindarles lo necesario para que conozcan su área de trabajo en lo que consiste su desenvolvimiento y los resultados que se desean obtener.

Nuevas ideas: El resultado obtenido de 33%, señalaron que algunas veces y casi siempre el conocimiento adquirido te permite generar nuevas ideas, es similar al estudio de Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones, ya que ambos coinciden en la importancia de implementar las nuevas ideas constantemente para un crecimiento empresarial adecuado, así mismo estos dos resultados son similares al estudio de Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; donde el resultado más significativo de esta investigación demuestra la importancia de innovar para lograr la competitividad para las MiPymes. Según Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas, define que dentro de los factores internos de competitividad se destaca la

importancia de la capacitación al personal, estrategias de marketing digital y adopción tecnológica de manera que a más conocimiento nuevas ideas. Estos aspectos, ante la situación actual del país y del mundo, se vuelven de suma importancia y de constante actualización de acuerdo con los requerimientos cada vez más exigentes de los consumidores. Aporte del autor se puede decir que en la actualidad el que no se adapta a los cambios o al avance tecnológico perderá su lugar en el mercado.

La racionalidad para una mejor de toma de decisiones: El resultado obtenido de 47%, señalaron que algunas veces la racionalidad influye para una mejor toma de decisiones, es similar al estudio de Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas, ya que ambos coinciden que existen varios factores internos de competitividad donde se destaca la importancia de capacitación al personal y el ser humano utiliza la razón como medio de evaluación hacia el alcance de los objetivos de la empresa, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Melina & Tejada (2021) en su tesis titulada Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad, donde existe relación directa y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en equipo manteniendo una correlación positiva moderada para el logro de objetivos. Según Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; menciona que implementar estrategias de competitividad para mejorar la participación en los diferentes mercados; de tal forma que estas estrategias logren los objetivos de sostenibilidad para beneficios a la empresa. Aporte del autor en este caso la racionalidad juega un rol muy importante en el ser humano ya que esto le permite utilizar la razón antes de cualquier circunstancia, es decir usa su lógica antes de tomar una decisión.

Ideas novedosas: El resultado obtenido de 53%, señalaron que casi siempre el desarrollar ideas novedosas y creativas conducen al logro de los objetivos de la empresa, es similar al estudio de Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones, ya que ambos coinciden que el desarrollar nuevas ideas aumentan la capacidad del personal, incrementado, además, la motivación dentro de sus departamentos, mostrando un aumento significativo en la productividad y el logro de los objetivos de la empresa

así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Maravi & Alamo (2023) en su tesis titulada Capacitación del personal y desempeño laboral del área Administrativa de un Hospital Público; existe una asociación significativamente positiva entre las variables capacitación del personal y desempeño laboral para alcanzar objetivos trazados. Según Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; menciona que implementar estrategias de competitividad para mejorar la participación en los diferentes mercados; de tal forma que estas estrategias logren los objetivos de sostenibilidad para beneficios a la empresa. Aporte del autor es necesario recalcar que un trabajador que tenga un buen desenvolvimiento en su área de trabajo siempre buscará una manera de mejorar en ello, de tal forma que mantendrá su espíritu de creación en sus ideas o propuestas de trabajo.

Respecto al objetivo específico N° 2 Evaluar el impacto de la capacitación en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo de SGP Business S.R.L., así como su repercusión en la eficiencia operativa.

Conocimiento necesario acerca del puesto: El resultado obtenido de 47%, señalaron que algunas veces se tiene el conocimiento necesario acerca del puesto en la que se encuentra, es similar al estudio de Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones; ya que ambos coinciden en la importancia de un adecuado conocimiento y las nuevas ideas constantemente para un crecimiento empresarial, así mismo estos dos resultados son similares al estudio de Melina & Tejada (2021) en su tesis titulada Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad, donde existe relación directa y significativa entre la capacitación, el conocimiento y el desempeño laboral manteniendo una correlación positiva moderada. Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones; señala que un análisis previo de los participantes permite estructurar los temas, identificando en el proceso la capacidad de aprendizaje y la información necesaria para mayor conocimiento de los participantes. Aporte del autor es importante conocer todo y cada una de las tareas que implican un puesto de trabajo, por ende las capacitaciones ayudan y fortalecen el trabajo porque gracia a

ello se le brinda toda la información necesaria al personal y así este cumple sus labores correctamente.

Capacidad de ejecución: El resultado obtenido de 40%, señalaron que casi siempre siente tener la capacidad de ejercer su trabajo eficientemente, es similar al estudio de Cornejo (2021) en su tesis titulada Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral; ya que ambos coinciden que las capacitaciones influyen para mejorar el desempeño laboral en la empresa, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Tello (2022) en su tesis titulada Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal Administrativo; donde el 86% de los encuestados respondieron que la gestión de la capacitación del personal es regular, ya que las capacitaciones son pocas, existiendo un déficit en el desarrollo de las habilidades y destrezas para el buen desempeño laboral. Según Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; menciona que implementar estrategias de competitividad para mejorar la participación en los diferentes mercados; de tal forma que estas estrategias logren los objetivos de sostenibilidad para beneficios a la empresa. Aporte del autor es importante tener el conocimiento de lo que consiste una buena capacidad de ejecución y esto solo se lograra mediante capacitaciones en donde los trabajadores conozcan las necesidades de la empresa y sus debilidades.

Tiempo y esfuerzo: El resultado obtenido de 47%, señalaron que casi siempre considera que evalúa los problemas que se presentan en la empresa con detenimiento para brindar una solución adecuada, es similar al estudio de Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; ya que ambos coinciden que se debe evaluar y encontrar estrategias de solución de tal forma que estas estrategias competitivas logren los objetivos de sostenibilidad para beneficio de la empresa, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas; a través de los resultados obtenidos se verifico que existen varios factores que afectan la competitividad de las Pymes locales. Dentro de los factores internos de competitividad se destaca la importancia de capacitación al personal, estrategias de marketing digital y adopción tecnológica. Según Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones, señala que

un análisis previo de los participantes permite estructurar los temas, evaluando los problemas y el proceso de aprendizaje de los participantes, lo cual permite que una capacitación se desarrolle con éxito. Aporte del autor si se desea lograr que un trabajador más que tiempo les ponga esfuerzo y esmero a sus labores, se debe mostrar que se volara lo que hace y esto puede hacer a través de brindarle información o conocimientos para que mejore y así sepa que está haciendo un buen trabajo y confié en que su esfuerzo vale la pena.

Manejo de recursos en el área administrativa: El resultado obtenido de 47%, señalaron que siempre el manejo de recursos en el área administrativa de la empresa es el adecuado, es similar al estudio de Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones, ya que ambos coinciden en la importancia de un buen manejo de recursos para un crecimiento empresarial adecuado, así mismo estos dos resultados son similares al estudio de Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; donde el resultados más significativo de esta investigación demuestra la importancia de innovar y utilizar al máximo al recursos para lograr la competitividad de las MiPymes. Según Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas; define que dentro de los factores internos de competitividad se destaca la importancia de la capacitación al personal, estrategias de marketing digital y adopción tecnológica y buen manejo de recursos. Estos aspectos, ante la situación actual del país y del mundo, se vuelven de suma importancia y de constante actualización de acuerdo con los requerimientos cada vez más exigentes de los consumidores. Aporte del autor, en este caso para poder llevar un buen manejo de recursos se necesita estar en constante aprendizaje, porque la tecnología nunca se detiene.

Reducción de costos: El resultado obtenido de 47%, señalaron que siempre considera necesario una reducción de costos en la empresa, es similar al estudio de Melina & Tejada (2021) en su tesis titulada Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad, donde existe relación directa y significativa entre la capacitación, el conocimiento y el desempeño laboral manteniendo una correlación positiva moderada considerando que una reducción de costos siempre beneficia a la empresa teniendo en cuenta la calidad del producto o servicio, así mismo estos dos resultados

son similares al estudio de Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; donde el resultados más significativo de esta investigación demuestra la importancia de innovar y utilizar al máximo al recursos y manteniendo equilibrado los costos para lograr la competitividad de las MiPymes. Según Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas; define que dentro de los factores internos de competitividad se destaca la importancia de la capacitación al personal, estrategias de marketing digital y adopción tecnológica y buen manejo de recursos y un buen control de costos. Estos aspectos, ante la situación actual del país y del mundo, se vuelven de suma importancia y de constante actualización de acuerdo con los requerimientos cada vez más exigentes de los consumidores. Aporte del autor en lo referido a la reducción de costos es más que importante tener un conocimiento bien amplio de toda la empresa para saber que hacer, cuando hacerlo y cómo hacerlo esto según el rubro de la misma.

Adecuado control: El resultado obtenido de 40%, señalaron que casi siempre existe un adecuado control entre los objetivos alcanzados y el presupuesto asignado, es similar al estudio de Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas; ya que ambos coinciden que existen varios factores internos de competitividad donde se destaca la importancia de capacitación al personal y un adecuado control para el logro de los objetivos de la empresa, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Melina & Tejada (2021) en su tesis titulada Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad, donde existe relación directa y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en equipo manteniendo un adecuado control para el logro de objetivos. Según Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; menciona que implementar estrategias de competitividad para mejorar la participación en los diferentes mercados; de tal forma que estas estrategias logren los objetivos de sostenibilidad para beneficios a la empresa. Aporte del autor se llevará un adecuado control siempre y cuando se tenga toda la información necesaria para trabajar y controlar de manera correcta todo dentro de la empresa.

Respecto al objetivo específico N° 3 Proponer recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa, enfoque empresa SGP Business S.R.L.

Optimización de procesos: El resultado obtenido de 60%, señalaron que algunas veces la optimización de procesos mejora claramente la eficiencia de una organización y permite alcanzar una mayor productividad, es similar al estudio de Cornejo (2021) en su tesis titulada Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral; ya que ambos coinciden que las capacitaciones influyen para mejorar y optimizar el desempeño laboral en la empresa, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Tello (2022) en su tesis titulada Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal Administrativo en la Municipalidad; donde el 86% de los encuestados respondieron que la gestión de la capacitación del personal es regular, ya que las capacitaciones son pocas, existiendo un déficit en el desarrollo de las habilidades y destrezas para el buen desempeño laboral. Según Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; menciona que implementar estrategias de competitividad para mejorar la participación en los diferentes mercados; de tal forma que estas estrategias logren los objetivos de sostenibilidad para beneficios a la empresa. Aporte del autor cuando se habla de optimización de procesos se refiere a hacer de manera rápida eficiente una labor y eso solo se dará si el personal tiene toda la información que esto implica.

Trabajo de calidad: El resultado obtenido de 40%, señalaron que siempre se tiene las herramientas necesarias para realizar un trabajo de calidad dentro de su área, es similar al estudio de Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; ya que ambos coinciden que es necesario implementar herramientas y estrategias de competitividad para mejorar la calidad del trabajo y marcar una diferencia, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas; a través de los resultados obtenidos se verificó que existen varios factores que afectan la competitividad de las Pymes locales. Dentro de los factores internos de competitividad se destaca la importancia de capacitación al personal, estrategias de marketing digital y adopción de herramientas tecnológicas. Según Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un

Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones, señala que un análisis previo de los participantes permite estructurar los temas, identificando en el proceso las formas de aprendizaje de los participantes, lo cual permite que el curso de capacitación se desarrolle con éxito. Aporte del autor en este caso un trabajo de calidad esta de tras una serie de factores uno de ellos el aprendizaje continuo esto hace que la labor sea mejor siempre.

Eficiencia operativa: El resultado obtenido de 40%, señalaron que algunas veces y casi siempre una mejora en la eficiencia operativa es a base del esfuerzo de todos los trabajadores de la empresa, es similar al estudio de Cornejo (2021) en su tesis titulada Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral; ya que ambos coinciden que un programa de capacitación influyen para mejorar el desempeño laboral de la mano con el esfuerzo de todos y cada uno de los colaboradores, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Tello (2022) en su tesis titulada Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal Administrativo en la Municipalidad; donde el 86% de los encuestados respondieron que la gestión de la capacitación del personal es regular, ya que las capacitaciones son pocas, existiendo un déficit en el desarrollo de las habilidades y destrezas para un desempeño laboral eficiente. Según Jiménez & Távara (2022) en su tesis titulada Implementación de Lean Manufacturing para mejorar la productividad del área administrativa de la Empresa de Transportes; señala que el desconocimiento de herramientas impide un eficiente cumplimiento de tareas. Aporte del autor si bien es cierto el tener equipo de trabajadores y que todos trabajen por el cumplimiento de un objetivo y de manera eficiente es importante para el crecimiento de una empresa.

Adaptabilidad en el lugar de trabajo: El resultado obtenido de 40%, señalaron que algunas veces los trabajadores se adaptan a los cambios que se generan en sus puestos de trabajo, es similar al estudio de Según Jiménez & Távara (2022) en su tesis titulada Implementación de Lean Manufacturing para mejorar la productividad del área administrativa de la Empresa de Transportes; ya que ambos coinciden que el desconocimiento de herramientas o métodos que te adapten a tu área de trabajo te impiden un eficiente cumplimiento de tareas, así mismo estos dos resultados se relacionan con el estudio de Cornejo (2021) en su tesis titulada Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral; un programa de capacitación

influyen para mejorar el desempeño laboral y la adaptabilidad en el área de trabajo. Según Tello (2022) en su tesis titulada Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal Administrativo en la Municipalidad; define que la alta rotación de personal afecta al desempeño laboral, haciendo inútiles las capacitaciones debido a que se debe de empezar de cero en el momento de que un nuevo colaborador entre a trabajar. Aporte del autor en algunos casos se torna complicado que el personal se adapte a su ambiente de trabajo esto puede ser por varios factores uno de ellos el desconocimiento de métodos de trabajo lo cual no le permite crecer ni dar más de lo que se pide.

Implementación y estrategias: El resultado obtenido de 40%, señalaron que algunas veces la empresa implementa continuamente estrategias para hacer frente a los cambios innovadores, es similar al estudio de Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones, ya que ambos coinciden en la importancia de implementar constantemente para un crecimiento empresarial adecuado, así mismo estos dos resultados son similares al estudio de Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; donde el resultados más significativo de esta investigación demuestra la importancia de innovar para lograr la competitividad para las MiPymes. Según Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas; define que dentro de los factores internos de competitividad se destaca la importancia de la capacitación al personal, estrategias de marketing digital y adopción tecnológica. Estos aspectos, ante la situación actual del país y del mundo, se vuelven de suma importancia y de constante actualización de acuerdo con los requerimientos cada vez más exigentes de los consumidores. Aporte del autor implementación de estrategias y mejoras es sumamente importante y mantiene relación con los conocimientos que el personal de trabajo tiene porque si ellos no tienen la información correcta o necesaria el crecimiento de la empresa se detendrá hasta empezar a ver pérdidas y no ganancias.

Herramientas tecnología e innovación: El resultado obtenido de 40%, señalaron que algunas veces y siempre considera importante la tecnología e innovación como herramientas para el crecimiento de la empresa, es similar al estudio de Medina (2022) en su tesis titulada Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en

el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones, ya que ambos coinciden en la importancia de implementar la tecnología para el crecimiento de la empresa como también para la satisfacción de las necesidades, así mismo estos dos resultados son similares al estudio de Casadiego et al. (2020) en su tesis titulada Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes; donde el resultados más significativo de esta investigación demuestra la importancia de innovar para lograr la competitividad para las MiPymes. Según Desfrancois et al. (2022) en su tesis titulada Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas; define que dentro de los factores internos de competitividad se destaca la importancia de la capacitación al personal, estrategias de marketing digital y adopción tecnológica. Estos aspectos, ante la situación actual del país y del mundo, se vuelven de suma importancia y de constante actualización de acuerdo con los requerimientos cada vez más exigentes de los consumidores. Aporte del autor en la actualidad hablar de innovación lo es todo ya que si tu negocio o empresa no mantienes una constante innovación y actualización de tu método de trabajo no serás competente en el ámbito de los negocios.

Objetivo 4: Elaborar una propuesta de un plan implementando la capacitación para la mejora competitiva empresarial en el área administrativa de la empresa SGP Business S.R.L. Chimbote 2024

Plan de mejora

1. Datos generales

Nombre comercial: Empresa SGP Business S.R.L.

Dirección: Chimbote

2. Misión

Somos una empresa de Tercerización adecuado a la Ley N° 29245, contamos con amplia experiencia, capacidad, responsabilidad y confiabilidad para desarrollar actividades Logísticas en la industria nacional, nuestro compromiso es lograr la plena satisfacción de nuestros clientes, constituyéndonos en aliados estratégicos para alcanzar objetivos comunes, respaldado por nuestro Sistema de Gestión.

3. Visión

Ser una Empresa líder y sostenible a nivel nacional, reconocida por su excelencia en la calidad de su servicio y soluciones empresariales, aplicando diseños innovadores y tecnológicos donde se logre alcanzar la mejor productividad en los procesos operacionales, teniendo en cuenta los estándares y normas internacionales.

4. Justificación

La presente propuesta empleada permitirá enfrentar el problema que se presenta ya que el desempeño laboral juega un rol muy importante dentro de toda empresa ya que un mejor desenvolvimiento de los trabajadores llevará a conseguir los objetivos establecidos.

De acuerdo a los resultados obtenidos por los instrumentos escogidos y aplicados al personal de la empresa SGP Business S.R.L., en la cual se pudo analizar que dicha empresa se encuentra en un nivel no muy bueno en el desempeño del personal. Ya que las personas que trabajan en las diversas áreas de la organización constituyen su recurso más fundamental. En otras palabras, de particular importancia en una organización orientada a servicios.

5. Alcance

Todo el personal administrativo de la empresa SGP Business S.R.L. estará sujeto a este plan de capacitación.

6. Fines del plan de capacitación

- Incrementar el rendimiento del personal, de tal manera que se logre mejorar la productividad dentro de la empresa.
- Conseguir comportamientos positivos y mejorar el clima organizacional y con ello lograr un mejor trabajo en equipo.
- Perfeccionar la interacción entre todos los trabajadores y con ello su eficiencia y su desempeño.
- Mantener al personal actualizado según los avances de la tecnología, y ayudar a incentivar su creatividad.

7. Objetivos del plan de capacitación

Objetivo general

- Mejorar el desempeño del personal de la empresa SGP Business S.R.L.

Objetivos específicos

- Capacitar al personal y así ellos puedan desarrollar habilidades a través de los nuevos conocimientos adquiridos.
- Brindar orientación sobre los objetivos de la empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas para alcanzar las metas planteadas con ayuda de todo el equipo de trabajo.
- Lograr que los trabajadores se identifiquen con la empresa de y se comprometan con sus actividades mostrando tanto individuales como también en su rendimiento en equipo.

8. Metas

Capacitar al 100% al personal administrativo de la empresa SGP Business S.R.L.

9. Estrategias

- Realizar talleres de capacitación

10. ACCIONES A DESARROLLAR

El presente plan de capacitación está respaldado mediante los temas de capacitación que ayuden al personal capacitado a captar más dichos temas y el esfuerzo realizado que ayudara a mejorar su desempeño y con ello una mayor productividad para la empresa.

Temas de capacitación

- Competencias laborales.
- Clima laboral.
- Capacitación e innovación para aumentar la competitividad

11. Organigrama de la Empresa

La empresa SGP Business ha diseñado su organización considerando la naturaleza de sus actividades y carga administrativa teniendo la siguiente Estructura Orgánica:

Gerencia y Sub Gerencia

- Gerente General
- Sub Gerente

Órganos Consultivos y de Coordinación

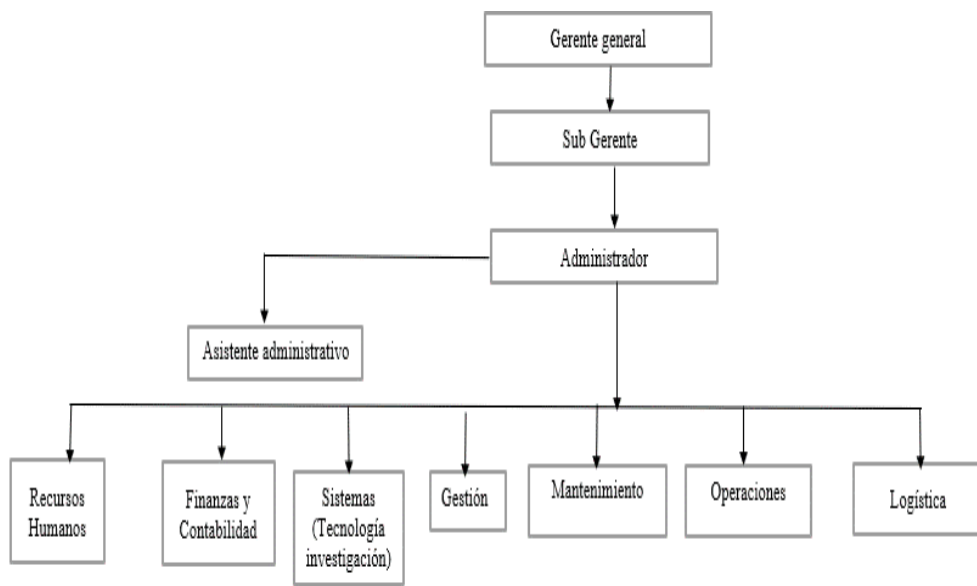
- Gestiones

Órgano de Alta Dirección

- Administración

Órganos de Apoyo

- Contabilidad
- Finanzas
- Logística
- Recursos Humanos
- Mantenimiento
- Sistemas



Identificación del cargo	
Cargo	Gerente General
Funciones	
Dirigir y administrar el funcionamiento de SGP BUSINESS S.R.L. de acuerdo a sus fines y políticas establecidas.	
Funciones específicas	
a) Dirige la empresa estableciendo las políticas y reglas generales sobre las actividades y tomando decisiones donde sea conveniente. b) Aprobar de acuerdo a lineamientos establecidos por la autoridad competente, los planes generales, los planes de inversión y proyectos de gastos e inversiones que le presenta la gerencia general u otros órganos. c) Delibera y resuelve acerca del negocio, sea mediante la emisión de reglamentos o directivas generales. d) Presenta ante la junta general la junta de accionistas los estados financieros del ejercicio anterior, de las cuentas generales y la propuesta de aplicación de utilidad. e) Somete la memoria anual del ejercicio anterior. f) Aprobar el plan estratégico de la empresa de acuerdo a normativa aplicable. g) Aprobar el proyecto de Plan Operativo y Presupuesto Anual de la empresa, así como el convenio de gestión que se firme con la entidad rectora. h) Autorizar la organización y el funcionamiento de nuevos órganos, fijando en cada caso sus competencias y facultades. i) Aprobar la obtención de recursos o créditos a cualquier entidad privada o pública, nacional o extranjera con sujeción a la normativa vigente, de acuerdo a los montos que sean fijados por la junta general de accionistas.	

Identificación del cargo	
Cargo	Administrador
Funciones básicas	
Apoyar y ejecutar en la labor administrativa aplicando las normas y aquellos procedimientos establecidos.	
Funciones específicas	
a) Organiza los horarios adecuados para programar reuniones, citas y mantener una base de datos de los clientes. b) Se encarga de recibir de manera eficaz las llamadas telefónicas y por correo para poder informar de los servicios. c) Distribuye los memorandos de manera adecuada a correos, fax y formularios. d) Prepara informes que están programados regularmente. e) Mantiene los sistemas de archivos para hacer más eficiente. f) Asiste a tareas que sean necesarias en su entorno. g) Realiza las solicitudes de acuerdo al requerimiento de las áreas. h) Recibe y revisa las boletas, facturas, proformas, de aquellos movimientos de la empresa diariamente y mensualmente. i) Realiza los cierres de caja.	

Identificación del cargo	
Cargo	Sub Gerente
Funciones básicas	
Organizar, coordinar y supervisar el desarrollo de procesos y actividades enfocados al sistema contable.	
Funciones específicas	
a) Desarrollar las actividades referidas al registro y control de los procesos. b) Efectuar las acciones de seguimiento y verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, relación con los aspectos contables, presupuestarios y tributarios. c) Procesos y analizar la información contable para fines internos y externos. d) Desarrollar los procesos de formulación, análisis e interpretación de los estados financieros y presupuestos. e) Mantener permanente actualizados el archivador de los documentos y sustentaría de los registros contables. f) Coordinar, dirigir y supervisar la aplicación de impuestos y contribución en transacciones.	

Identificación del cargo	
Cargo	Sistemas
Funciones básicas	
Soporte técnico de usuarios	
Funciones específicas	
a) Diseña, programa los sistemas informáticos. b) Administra los sistemas y redes informáticas. c) Realiza el mantenimiento de los sistemas y equipos de soporte.	

Identificación del cargo	
Cargo Estructural	Finanzas
Funciones específicas	
a) Planifica y elabora presupuestos. b) Elabora el modelo de organización financiera a seguir. c) Cancela los pagos de facturas y préstamos. d) Realiza pagos de salarios a empleados. e) Define el porcentaje y modo de ahorro. f) Administra las financiaciones e inversiones. g) Analiza las diferentes problemáticas financieras que puedan surgir.	
Identificación del cargo	
Cargo Estructural	Operaciones
Funciones específicas	
a) Planificación operativa. b) Finanzas. c) Diseño de productos. d) Control de calidad. e) Pronósticos. f) Estrategia. g) Gestión de la cadena de suministro.	
Identificación del cargo	
Cargo Estructural	Contabilidad
Funciones específicas	
a) Establecer la cuantía de los bienes, deudas y el patrimonio que posee la empresa. b) Llevar el control de ingresos y egresos. c) Determinar las utilidades o pérdidas obtenidas al finalizar el periodo contable. d) Ofrecer información ordenada del estado económico y financiero de la empresa. e) Contar con información fiable ante terceros (clientes, inversionistas, bancos y gobierno)	

Identificación del cargo	
Cargo	Logística
Funciones específicas a) Procesamiento de pedidos. b) Control del inventario. c) Manipulación de materiales. d) Procesos operativos en el almacén. e) Transporte de distribución. f) Trazabilidad.	

Identificación del cargo	
Cargo	Asistente administrativo
Funciones específicas a) Apoya en procesos de reclutamiento y selección de personal. b) Elabora informes. Se encarga de levantar información clave para la elaboración de informes sobre procesos vinculados a nuevo personal contratado. c) Actualiza los expedientes del personal. Una de sus funciones es actualizar los expedientes del personal, en caso haya cambios en sus funciones, remuneración, permisos por vacaciones, maternidad, reconocimientos o llamados de atención, etc. d) Registran los datos de cada empleado, como por ejemplo, domicilio. e) Pueden preparar informes para registros de empleo. f) Archivar registros de empleo o buscar expedientes de los empleados. g) Suministrar información a personas autorizadas. h) Actualiza los contratos o las altas del personal con autorización determinada.	

Identificación del cargo	
Cargo	Gestión
Funciones específicas	
a) Se asegura de que la empresa siga el plan más adecuado para alcanzar sus objetivos de negocio. b) Racionaliza los recursos. c) Propone estrategias para aumentar la productividad. d) Detecta posibles problemas de rentabilidad para contribuir a una gestión óptima. e) Supervisar todas las áreas de la empresa para obtener información valiosa que facilite la toma de decisiones estratégicas. f) Determinar los criterios de medición que permiten evaluar las acciones que se llevan a cabo en la empresa, estimar sus resultados y analizar su repercusión en los objetivos. g) Establecer los procedimientos de control, de manera que se puedan comparar los resultados alcanzados con los deseados basándose en un flujo de información relevante, objetivo y fiable. h) Analizar las causas de las desviaciones de los objetivos propuestos, para proponer acciones correctivas que permitan alcanzar esas metas	

Identificación del cargo	
Cargo	Jefe de Recursos Humanos
Funciones básicas	
Ejecutar, coordinar y supervisar las actividades de la empresa.	
Funciones específicas	
a) Verificar si los documentos cumplen con requisitos para las áreas. b) Redactar los documentos para el contrato del personal. c) Dar soluciones a reclamos presentados. d) Ponerme en contacto con los clientes al que se está brindando el servicio (para obtener todos sus datos y ser correctamente entregado). e) Superviso y evaluó el desempeño de los trabajadores. f) Llenado de planillas de los sueldos y salarios del personal. g) Establecer el cronograma de manera anual de tanto acciones como actividades de oficina y dirigirlos al gerente general para que el mismo se encargue de coordinar en que unidad corresponde el ejecución del cronograma.	

12. Diagnostico general

ANÁLISIS FODA ESTRATÉGICO		
INTERNAS EXTERNAS	OPORTUNIDADES – Aprovecharlas O1. Necesidad del servicio por parte de las industrias.O2. Ampliar nuestro abanico de servicios y clientes. O3. Alianzas estratégicas para garantizar la duración y frecuencia del servicio. O4. Obtener Certificación BASC y otros en todas las sedes de la Empresa. O5. Prestamos financieros O6. Contar con staff de profesionales con experiencia y capacitados. O7. Desarrollo de sistemas informáticos integrales. O8. Provisión de vehículos y maquinaria de trabajo. O9. Aplicación de tecnología más eficaces.	AMENAZAS – Superarlas A1. Diferencias en el sistema de trabajo de cada cliente.A2. Competitividad en el sector. A3: Estacionalidad de vedas programadas en el sector pesquero. A4. Vulnerabilidad de la pesca ante los cambios climáticos y depredación de la materia prima. A5. Conflictos gremiales de trabajadores. A6. Tráfico ilícito de drogas, robos, ciberdelincuencia y otras modalidades ilícitas. A7. Inestabilidad política, económica, social y sanitario. A8. La distancia entre industrias donde prestamos nuestros servicios. A9. Empresas con capitales importantes capaces de ofrecer mejores costos a nuestros clientes.
	FORTALEZAS – Optimizarlas F1: Recurso humano con experiencia en el sector.F2. Contamos un sistema integrado de gestión. F3. Respaldo financiero. F4. Crecimiento en los últimos años. F5. Eficiencia e innovación en nuestros procesos operacionales F6. Infraestructura, herramientas, vehículos y maquinarias propias. F7. Liderazgo de la Gerencia General. F8. Certificación BASC y homologación MEGA, que nos hacen confiables en el mercado nacional. F9. Brindamos un servicio integral. F10. Conocimiento y experiencia en el sector.	ESTRATEGIAS FO- Ofensivas F2, O3 – Utilizar el sistema integrado de gestión para incursionar las alianzas estratégicas para garantizar la duración y frecuencia del servicio. F3, O1, O6 - Aprovechar el respaldo financiero de la empresa para ampliar el staff de profesionales y atender eficientemente la necesidad del servicio por parte de las industrias. F5, O1, O9- Planificar e implementar la eficiencia e innovación de nuestros procesos operacionales para una aplicación de tecnología más eficaz con el fin de ampliar nuestro abanico de servicios y clientes.
	DEBILIDADES - Minimizarlas D1. Personal operativo (operadores de eslingas y auxiliares) con bajo nivel de estudios. D2. No contamos con un área de marketing o relaciones públicas. D3. No contamos con sistema informático de procesos administrativos. D4. No cuenta con infraestructura propia.D5. Procesos logísticos deficientes. D6. Alta rotación de personal por trabajos intermitentes. D7. No se cuenta con presupuestos establecidos por área.D8. Falta de liderazgo.	ESTRATEGIAS FA - Defensivas F1, A1, A2,- Optimizar el recurso humano con el fin de poder resaltar en cuanto a la competitividad del sector y a la vez poder actuar correctamente frente a las diferencias de los sistemas de trabajo de cada cliente. F10, A3,A4, - Mejorar y optimizar los conocimientos para así poder actuar correctamente frente a las vulnerabilidades de la pesca ante los cambios climáticos y la depreciación de la materia prima y también en cuanto la estacionalidad de las vedas programadas en el sector pesquero.
	ESTRATEGIAS DO – Refuerzo D1. O1- Implementar de manera estratégica capacitaciones para aumentar el nivel de aprendizaje del personal operativo para evitar los inconvenientes por las diferencias en el sistema de trabajo. D2, O7- Implementar un área de gestiones publicas la cual se encargue de brindar información precisa acerca de la inestabilidad política económica social y sanitario.	ESTRATEGIAS DA - Supervivencia D3, A9- Implementar un sistema informático de gestiones administrativas para optimizar y digitalizar el funcionamiento de la empresa en las diferentes áreas, así poder maximizar nuestros servicios y ofrecer mejores costos y eficiencias a nuestros clientes. D6, A3- Planificar e implementar un método ante la rotación del personal por los trabajos intermitentes para que no se vean afectados antes las vedas del sector pesquero.

13. Taller de capacitación

Actividad	Descripción	Duración	Responsable
Competencias laborales.	Se realizará un taller de capacitación donde al personal de la empresa SGP Business S.R.L. se le orientara en cuanto a los siguientes puntos: Aprendizaje personalizado, gestión productiva del tiempo, mejores niveles de retención.	1 mes	Gerente General y Administrador
Clima laboral.	Se realizará un taller de capacitación donde al personal de la empresa SGP Business S.R.L. se le orientara en cuanto a los siguientes puntos: Trabajo en equipo, supervisión del personal, resolución de conflictos, comunicación efectiva, toma de decisiones.	1 mes	Gerente General y Administrador
Capacitación e innovación para aumentar la competitividad	Se realizará un taller de capacitación donde al personal de la empresa SGP Business S.R.L. se le orientara en cuanto a los siguientes puntos: Poder de la innovación, características, importancia y contribución en la actualidad.	1 mes	Gerente General y Administrador

14. Recursos

Humanos	Económicos	Tecnológicos
Gerente General y Administrador	S/. 3,500.00	Laptop Papel Impresora
Expositor	S/. 2,000.00	Laptop
Refrigerios	S/. 260.00	2 especialistas
Responsable de Imagen Institucional	S/. 100.00	Laptop Internet
Refrigerios	S/. 260.00	Bocaditos Bebidas
Certificación por cada capacitación	S/. 500.00	Laptop Papel Hilo A4 Impresora
Obsequios por participación	S/. 250.00	Maletines USB Agendas
Total	S/. 6,870.00	

15. Cronograma

Actividades	MESES / AÑO 2024											
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
Competencias laborales.	X	X	X	X								
Clima laboral.					X	X	X	X				
Capacitación e innovación para aumentar la competitividad									X	X	X	X

VI. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos; en su totalidad los trabajadores del área administrativa de la empresa SGP Business S.R.L., Distrito de Chimbote 2024 en cuanto al objetivo general se pudo afirmar que el implementar capacitaciones permite a la empresa, un mejor desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyados en el uso de tecnologías de información e innovación.

Consecuentemente se determinaron necesidades dentro de la empresa, ya que los resultados obtenidos nos arrojaron que las capacitaciones dentro de la empresa son fundamentales ya que les da la oportunidad a los trabajadores de seguir alimentando su aprendizaje como también perfeccionando sus labores, logrando optimizar su trabajo y su tiempo.

Seguidamente tomando como referencia los resultados más altos, el análisis realizado puso de relieve los elementos básicos de la capacitación, demostrándose su importancia y beneficios para lograr una mayor ventaja competitiva proporcionando a la organización resultados importantes para una mejora competitiva y estratégica.

Por otro lado al evaluar el impacto de la capacitación en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo se pudo constatar que la capacitación es sin duda un factor necesario e importante para la formación del personal dentro de la empresa ya que les ayudara a eliminar las dificultades existentes en cada área de trabajo.

VII. Recomendaciones

Implementar la capacitación con el fin de desarrollar las competencias que se han identificado, asegurándose que el plan de aprendizaje está alineado y orientados a lograr las estrategias de la empresa para beneficio del trabajador y de la misma.

Mejorar en cuanto a las necesidades que están dando a conocer los trabajadores ya que ellos son parte fundamental de la empresa y son los que están constantemente brindando el servicio o producto al público consumidor.

Brindar al empleado conocimientos nuevos, amplios y de flexibilidad le permitirán desempeñarse en puestos distintos al actual, lo que es una ventaja para la empresa al poder hacer frente a retos y cambios en el entorno. Las capacitaciones traerán consigo la ventaja de un mejor potencial y desempeño de los trabajadores ayudándolos a ser más productivos y conocer a fondo sus habilidades que aportarán valor a la empresa.

Otorgar la oportunidad al trabajador de crecer y aprender se puede aumentar su satisfacción laboral, de tal manera que el trabajador se identifique mejor con la empresa generando así una mejor calidad de su trabajo y en colaboración de todos los integrantes de la empresa se eliminan las dificultades existentes en cada área de trabajo.

Implementar el plan de capacitación elaborado por el investigador para fomentar el trabajo en equipo entre los miembros de la organización, con la finalidad de que el personal mejore su competitividad y la empresa SGP Business S.R.L obtenga unos resultados óptimos

Referencias Bibliográficas

- Acosta, Ana; Villegas de Aizpúrua, Esmeralda; Mavárez, Edgar La capacitación gerencial en pequeñas y medianas industrias (PYMIs) zulianas Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. X, núm. 3, diciembre-marzo, 2004, pp. 441-448 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28010306>
- Adsuara, A. G. (2023). *Habilidades de una persona: lista y ejemplos*. Psicología-online: <https://www.psicologia-online.com/habilidades-de-una-persona-lista-y-ejemplos-4904.html>
- Aguilar Sánchez, J. (2021). *CARACTERIZACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS (HOTELES) DE LA CIUDAD DE CHOTA, 2020*. [Investigación presentada para obtener el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas]. Repositorio Uladech: https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24206_COMPETITIVIDAD_AGUILAR_SANCHEZ_JUAN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Alderton, M. (2022). *Eficiencia operativa: menos riesgo y más innovación*. Desing & Make whit AUTODESK: <https://www.autodesk.com/es/design-make/articles/eficiencia-operativa>
- Andrade, L. J. (2021). *Importancia de la Capacitación Laboral para las Organizaciones*. Gerencia de Administración y Finanzas; Gerencia de Auditoría; Contralor; Gestión de Riesgos | Investigador organizacional | Análisis integral de su organización para diagnosticar sus problemas y ofrecerles soluciones:

<https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-capacitaci%C3%B3n-laboral-para-las-jes%C3%BAs-rodolfo>

Bellido, M. L. & Roa, C. N. (2020). *Análisis de un puesto de trabajo para la mejora de la productividad laboral en el área de admisión de una universidad en la ciudad de Arequipa, 2020*. [Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Ingeniería Industrial]. Repositorio Continental:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8401/4/IV_FIN_108_TI_Bellido_Roa_2020.pdf

Bermúdez, M. N. (2022). *¿Qué es la capacidad de aprendizaje y cómo fomentarla?*, LinkedIn:

<https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-capacidad-de-aprendizaje-y-c%C3%B3mo-fomentarla-noelia#:~:text=Consiste%20en%20la%20habilidad%20por,t%C3%A9cnica%20como%20competencias%20de%20comportamiento>

Condori, O. P. (2020). *Niveles de investigación*. Curso Taller. Aacademica.ORG:

<https://www.aacademica.org/cporfirio/17.pdf>

Condori, O. P. (2020). *Universo, población y muestra*. [Curso Taller]. Académica ORG.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Carhuamaca & Escobar. (2023). CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y DESARROLLO

PROFESIONAL EN LA EMPRESA EL CRISTAL SCRL, ZONA LIMA ESTE

(PERÚ), 2023. Universidad científica del Sur: Chrome

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglefindmkaj/<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/3267/TL-Carhuamaca%20L-Cco%c3%b1as%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Casadiegos, D.Y. & Rico, R.C. & Contreras, C. M. & Calderón, C. M. (2020). *Diagnóstico empresarial como herramienta de competitividad en las MiPymes de Cúcuta*. Fundación de Estudios Superiores Comfanorte:
<https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/622/586>
- Core, G. P. (2020). *¿Qué es la gestión del talento humano?* Core Global Partners Especialistas en búsqueda de talento y gestión humana: <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>
- Cornejo, M. M. (2021). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021*. [Tesis para optar grado Académico de maestra en Administración Piura]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47573>
- Cortez, L. D. (2023). *¿Qué es la creatividad y cómo estimularla?* [Licenciada en Ciencias para la familia, de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México]. Universidad Internacional del Talento CESUMA: <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-creatividad-y-como-estimularla.html>
- Desfrancois, F. P. & Lescano, C.N. & Escobar, S.A. (2022). *Análisis de Competitividad en las pequeñas y medianas empresas del distrito Metropolitano de Quito*. Centro Institucional de Publicaciones y Revistas Especializadas Fundación Universitaria San Mateo: <https://cipres.sanmateo.edu.co/ojs/index.php/rcca/article/view/550>
- Díaz, N. J. (2020). *Guía de métodos de investigación aplicados al entorno digital*. Repositori UPF. <https://repositori.upf.edu/handle/10230/44597>
- Durand, R. M. (2020). *Correlación entre los Recursos Personales con el Involucramiento Laboral*. [Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología]. Pontificia

Universidad Católica del Perú PUCP: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17250>

Euroinno, F. S. (2024). Que es área administrativa. Educa Edtech Group:

<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-area-administrativa#:~:text=el%20%C3%A1mbito%20administrativo,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20%C3%A1rea%20administrativa%3F,objetivo%20principal%20de%20la%20compañía%20B1%C3%ADa.>

Figuerola, M. L. (2023). Guía completa para la detección de necesidades de capacitación en una empresa. Blog Inspiring: <https://www.ispring.es/blog/deteccion-de-necesidades-de-capacitacion>

Franco, Y. J. & Macias, P. S. & Lucas, P. G. (2022). Estrategias de diferenciación como herramienta para el crecimiento empresarial de la asociación de comerciantes “Bahía 3 de diciembre” del cantón Puerto López. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 8, núm. 3. Julio-Septiembre, 2022, pp. 2387-2400.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635272.pdf>

Gálvez, C. J. (2020). GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL, RUBRO PANADERÍAS, CASCO URBANO, DISTRITO CHIMBOTE, 2018. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración]. Repositorio Uladech: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21280/CALIDAD_CAPACITACION_GALVEZ_CAMPOS_JULIANHA_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, M. J. & Tumbajulca, R. I. & Cruz, T. J. (2021). *Innovación organizacional como*

factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo, 12(2), 99-110.

<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>

Gonzales, B. H. (2024): *Capacidades: (otra vez) un análisis conceptual y metodológico*.

Egresado del Doctorado en Política Pública de la Escuela de Gobierno y

Transformación Pública del Tec de Monterrey, México. Intersticios Sociales 9 El

Colegio de Jalisco:

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642021000100009)

[49642021000100009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642021000100009)

Guarnizo, S. D. (2021): *Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial, 2021. [Tesis para obtener el Grado*

Académico de: Maestra en Administración de la Educación]. Repositorio UCV:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68484/Guarnizo_SDS-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68484/Guarnizo_SDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68484/Guarnizo_SDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Hernández, A. M. (2020). *La importancia del control en la administración*. Universidad Intercontinental UIC:

<https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>

Hoyos, O. A. (2023). *Gestión estratégica de costos y su relación con la competitividad del*

Centro Residencial Geriátricos Amigos de Jesús. Ciencia Latina Revista Científica

Multidisciplinar Marzo - Abril, 2023, Volumen 7, Número 2:

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5663

Huamani, H. L. & Gallegos, R. A. (2021): *Trabajo en equipo y formación continua en*

estudiantes del doctorado en educación de la UNMSM. Horizontes. Revista de

Investigación en Ciencias de la Educación:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.309>

- Jiménez, V. S. & Távara, U. J. (2022). *Implementación de Lean Manufacturing para mejorar la productividad del área administrativa de la Empresa de Transportes Los Andes S.R.L, Trujillo 2022. [Tesis para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial Trujillo]*. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100313>
- Kardum, T. (2023). *La estrategia empresarial es esencial para el éxito y la supervivencia de una empresa en un mercado cada vez más competitivo*. Centro Europeo de Empresas e Innovación de Valencia CEEI: <https://ceeivalencia.emprenemjunts.es/?op=8&n=29816>
- Keiser, U. L. (2020). *Importancia de la adaptabilidad en el trabajo*. Keiser University Latin American Campus: <https://keiseruniversity.edu.ni/importancia-de-la-adaptabilidad-en-el-trabajo/>
- Loayan, A. S. (2024). *Metodologías de mejora de procesos y cómo hacer una propuesta*. Gestión de proyectos: <https://asana.com/es/resources/process-improvement-methodologies>
- López, R. M. (2021). *La importancia de la capacitación en la empresa*. CETYS Universidad Campus Mexicali: <https://www.cetys.mx/noticias/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>
- Manning, K. (2020). *Cómo optimizar los procesos de trabajo*. Porcessmaker Do more.
<https://www.processmaker.com/es/blog/how-to-optimize-work-processes/#>
- Mar, O.C. & Barbosa, M.A. & Molar, O.J. (2020). *Metodología de la Investigación*. Patria Educación:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=e5otEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq>

=tipos+de+investigacion+&ots=a_1iCidF9T&sig=1c00Yi30wYMXRAEcQ2_bAJdSvi
0#v=onepage&q&f=false

- Maravi, A. S. & Alamo, B. K. (2023). *“Capacitación del personal y desempeño laboral del área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023”*. [tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas]. Repositorio Académico - Universidad Científica del Sur:
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3335>
- Martínez, G J. & Padilla, D. L. (2020). *Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia*. Revista de Ciencias Sociales (RCS): <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500747>
- Medina, D. B & Palacios, A. W. & Vergel, O. M. (2020): *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*. Universidad Francisco de Paula Santander:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>
- Medina (2022). *Implementación de un Curso en Línea de AdminPaq Para Mejorar las Habilidades Prácticas en el Personal Administrativo de TDA Telecomunicaciones*. [tesis para obtener el grado de Maestro en Tecnología Informática Educativa Universidad Autónoma de Zacatecas]. Maestrías en Tecnologías Informáticas Educativas (MTIE): <http://148.217.50.3/jspui/handle/20.500.11845/3315>
- Melina, P. L. & Tejada, L. E. (2021). *Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración Chimbote]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75830>

- Moliner, F. J. (2023). *¿Qué es la gestión de tareas y por qué la usan los líderes?* Blog Gestión de Tareas: <https://www.joemoliner.com/blog/gestion-de-tareas/#:~:text=Es%20una%20metodolog%C3%ADa%20que%20permite,cada%20una%20de%20las%20tareas.>
- Meyer, L. R. (2022). *¿Qué son las actitudes?* La mente es maravillosa Revista sobre psicología, filosofía y reflexiones sobre la vida: <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-actitudes/>
- Nebreda, L. M. (2023). *Definición de recursos empresariales: ¿sabes qué son?* Copyright Campus Training: <https://www.campustraining.es/noticias/que-son-recursos-empresariales/>
- Olaya (2021). *La Planificación estratégica y sus efectos en la mejora continua en el área administrativa de la universidad Nacional de Tumbes, 2017-2022. [Tesis para obtener el grado de Doctor en Planificación Pública y Privada Tumbes]*. Repositorio Untumbes: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2423>
- Pérez P. C. & Chirinos A. & Ramírez, G. A. & Barbera, A. N. (2021). *Factores de competitividad en PYMES manufactureras en Colombia*. Revista Venezolana De Gerencia, 26(Número Especial 5), 35-369. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.23>
- Piña, L. L. & Senior, N. A. (2020). *Estudio de la ciencia, tecnología e innovación desde perspectivas multitécnicas*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XXVI, núm. 3, pp. 312-326, 2020 Universidad del Zulia:
<https://www.redalyc.org/journal/280/28063519023/html/>
- Restrepo, L. L. & Gallego, P. M. (2022). *Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica de Pereira del año 2021 frente a*

- requisitos pertinentes a capacitación del Sistema de Gestión de Calidad*. Repositorio UCM: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/4101>
- Rivera, C. F. (2020). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPE RUBRO CALZADO EN LA CIUDAD DE AYABACA PIURA - AÑO 2018*. [Investigación presentada para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas]. Repositorio Uladech: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24206>
- Rodríguez, T. (Coord.) & Priani, E. (Coord.). (2021). *¿Metodología o metodologías para la Historia de la Filosofía?*: (ed.) Bonilla Artigas Editores. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/191355?page=16>
- Ruiz, B. M. (2020). *Idea de negocio Definición y como desarrollarla*. <https://milagrosruizbarroeta.com/idea-de-negocio-definicion-y-como-desarrollarla/> Redacción de El Tintero. Definición de Racionalidad. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/racionalidad/>.
- Sánchez, V. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN DE CUTERVO*. [Trabajo de investigación para optar el grado de maestro en gestión pública]. Repositorio USMP: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanchez_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schwartz, M. (2023). Reducción de costos mediante la reducción de ineficiencias. Blog de Amazon Web Services (AWS): <https://aws.amazon.com/es/blogs/aws-spanish/reduccion-de-costos-mediante-la-reduccion-de-ineficiencias/>
- Soft, D. S. (2024). Competitividad. TeamSystem Software del sol: <https://www.sdelisol.com/glosario/competitividad/>

Sotomayor, S. A. & Criollo, F. K. & Gutiérrez, J. N. (2020). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras. Digital Publisher CEIT:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897661>

Tamborrino, W.I. (2024). ¿Cómo formular la hipótesis de mi tesis? Aprendizaje UChile:

[https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-para-leer-escribir-y-hablar-en-la-](https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-para-leer-escribir-y-hablar-en-la-universidad/profundiza/profundiza-en-la-tesis/hipotesis/#:~:text=Un%20estudio%20exploratorio%20no%20requiere,variables%20relacionadas%20a%20un%20fen%C3%B3meno.)

[universidad/profundiza/profundiza-en-la](https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-para-leer-escribir-y-hablar-en-la-universidad/profundiza/profundiza-en-la-tesis/hipotesis/#:~:text=Un%20estudio%20exploratorio%20no%20requiere,variables%20relacionadas%20a%20un%20fen%C3%B3meno.)

[tesis/hipotesis/#:~:text=Un%20estudio%20exploratorio%20no%20requiere,variables%20relacionadas%20a%20un%20fen%C3%B3meno.](https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-para-leer-escribir-y-hablar-en-la-universidad/profundiza/profundiza-en-la-tesis/hipotesis/#:~:text=Un%20estudio%20exploratorio%20no%20requiere,variables%20relacionadas%20a%20un%20fen%C3%B3meno.)

Tello, S. J. (2020). Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2022. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social Huánuco].

Repositorio Institucional UNHEVAL:

<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8293>

Terra, T. (2020). La calidad en el trabajo: ¿Cómo garantizarla en nuestros candidatos/as?

Quality Temporal, empresa asociada a: <https://qualitytemporal.com/blog/calidad-en-el-trabajo/>

Tilio, L. A. (2020). Comprensión. [Licenciada en Comunicación Social y amante de la

literatura]. Fuente: <https://designificados.com/comprension/>

Tuanama, T. K. & Matta, R. J. & Moreto, C. M. & Cruz, T. J. (2022). La toma de decisiones (TD) en relación con la eficacia organizativa en empresas. Un artículo de revisión.

UNAAACIENCIA-PERÚ:

<https://revistas.unaaa.edu.pe/index.php/unaaaciencia/article/download/13/52/203>

Vásquez (2022). Modelo de control interno para mejora de la Competitividad de Pymes - Perú

2022. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Dirección y Cadena de

Abastecimiento Trujillo]. Repositorio Institucional UPN:

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32481>

Vásquez Ponce, G. O. A., Parrales Piloza, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso

administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes.

Revista Publicando, 8(31), 258-278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>

Velásquez, A. (2024). Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y

ejemplos. QuestionPro: [https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-](https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/)

[experimental/](https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/)

Veliz Huacon, K., & Llanos Encalada, M. (2021). La capacitación, activo para alcanzar el

desarrollo organizacional y del capital humano en las instituciones públicas:

Coordinación Zonal 5 – Salud – Ecuador: Training, active to achieve organizational

development and human capital in public institutions: Zonal Coordination 5 - Health -

Ecuador. REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA, 8(5), 19–39.

<https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.542>

Venegas, C. A. K. Cuellar, F. A. N. & Pardo, G. A. L. (2020). Casos empresariales: una visión

desde la administración y competitividad: (ed.) Editorial Politécnico Grancolombiano.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/189506?page=3>

Villanueva, G. L. (2023). CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO PARA MEJORAR

LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA POLLERÍA D' LUCHOS, NUEVO

CHIMBOTE, 2023. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en

Administración]. Repositorio Uladech:

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35676/CALIDAD_SERVICIO_%20VILLANUEVA_GUERRERO_LEYDI_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villasana, M. L. & Hernández, G. P. & Ramírez, F. E. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. Trascender, Contabilidad y Gestión. Año 6, Núm. 18 (septiembre - diciembre del 2021). Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México. ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800

203https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244863882021000300053

Zayas Barreras, I. . (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial.

Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación, 9(17).

Recuperado a partir de <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>

Zurita, R. V. (2022). Inversión en tecnología: factor preponderante para mejorar la competitividad empresarial. [Trabajo de Tesis para Optar el grado académico en Bachiller en Contabilidad]. Repositorio de Tesis USAT:

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5618>

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

TITULO: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS (en caso aplique)	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General En la actualidad las empresas no le dan importancia al desarrollo de su personal; están olvidando que el tener un personal bien capacitado es parte esencial de cualquier negocio, ya que abarca toda una serie de comportamientos que designan la forma en la que los colaboradores trabajan, interactúan y se comunican.	Objetivo general Determinar el efecto de la Capacitación para mejorar la Competitividad Empresarial en el área Administrativa en la empresa SGP Business S.R.L. Chimbote 2024.	El presente trabajo de investigación no tuvo Hipótesis porque fue netamente descriptivo.	Variable 1 CAPACITACIÓN Dimensiones Habilidades Actitudes Conocimiento	Tipo de Inv: CUANTITATIVO Nivel de Inv: DESCRIPTIVO Diseño de Inv: TRANSVERSAL- NO EXPERIMENTA
Problemas Específicos - ¿Cuál sería el proceso de capacitación para el personal administrativo empresa SGP Business S.R.L. Chimbote 2024? - ¿Cuál es el impacto de la capacitación en el personal administrativo de la empresa SGP Business S.R.L. Chimbote 2024? - ¿Cuáles serían las recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa empresa SGP Business S.R.L. Chimbote 2024? - ¿Cuál es la propuesta de mejora implementando la capacitación para una mayor competitividad empresarial. en el área administrativa de la empresa SGP Business Chimbote 2024?	Objetivos específicos - Analizar el proceso de capacitación implementado por SGP Business S.R.L. en Chimbote durante el año 2024, incluyendo contenidos, metodologías y participación de los empleados. - Evaluar el impacto de la capacitación en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo de SGP Business S.R.L., así como su repercusión en la eficiencia operativa. - Proponer recomendaciones específicas para fortalecer el vínculo entre la capacitación y la competitividad empresarial en el área administrativa, enfoque empresa SGP Business S.R.L.		Variable 2 COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL Dimensiones Talento humano Competitividad de costos Competitividad de diferenciación Competitividad de innovación	Población y Muestra: La población estuvo conformada por 15 trabajadores del área administrativa.

Anexo 02. Instrumento de recolección de información

Cuestionario semi estructurado que se aplicara a los trabajadores del área administrativa de la empresa SGP Busines S.R.L. Chimbote 2024.

DATOS GENERALES DE LOS ESTREVISTADOS

INSTRUCCIONES: A través del siguiente cuestionario les presentamos las siguientes interrogantes, solicitando que frente a ellas expresen su opinión personal, considerando que no existen alternativas correctas o incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuesta según la que mejor se acerque a su punto de vista, de acuerdo a las interrogantes presentadas.

Muy pocas veces (2)	Nunca (1)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	
Nº	Ítems				Alternativas
D1: Habilidades					
1	¿Las capacitaciones ayudan a un mejor cumplimiento de tareas dentro de una empresa?				1 2 3 4 5
2	¿La empresa impulsa el trabajo en equipo para mejorar la capacidad de comunicación?				1 2 3 4 5
3	¿Las capacitaciones le han permitido desarrollar la capacidad de tomar decisiones?				1 2 3 4 5
D2: Actitudes					
4	¿Siente que su trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?				1 2 3 4 5
5	¿Cree usted que un espíritu colaborativo es importante para alcanzar los objetivos comunes de la empresa?				1 2 3 4 5
6	¿Considera usted que las capacitaciones son una buena inversión para aumentar la capacidad de aprendizaje del trabajador?				1 2 3 4 5
D3: Conocimiento					
7	¿Consideras que el conocimiento adquirido te permite generar nuevas ideas?				1 2 3 4 5
8	¿Cree usted que la racionalidad influye para una mejor toma de decisiones? (es la búsqueda inteligente del alcance de fines determinados, mediante el uso adecuado de la razón).				1 2 3 4 5
9	¿Considera que el desarrollar ideas novedosas y creativas conducen al logro de los objetivos de la empresa?				1 2 3 4 5
D4: Talento Humano					

10	¿Considera tener el conocimiento necesario acerca del puesto o área en la que se encuentra?	1	2	3	4	5
11	¿Con qué frecuencia siente tener la capacidad de ejercer su trabajo eficientemente?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que evalúa los problemas que se presentan en la empresa con detenimiento para brindar una solución adecuada al cliente?	1	2	3	4	5
D5: Competitividad de costos						
13	¿Cree usted que el manejo de recursos en el área administrativa de la empresa es el adecuado?	1	2	3	4	5
14	¿Considera necesario una reducción de costos en la empresa?	1	2	3	4	5
15	¿Existe un adecuado control entre los objetivos alcanzados y el presupuesto asignado?	1	2	3	4	5
D6: Competitividad de diferenciación						
16	¿Considera usted que la optimización de procesos mejora claramente la eficiencia de una organización y permite alcanzar una mayor productividad?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted tener las herramientas necesarias para realizar un trabajo de calidad dentro de su área?	1	2	3	4	5
18	¿Una mejora en la eficiencia operativa debe ser a base del esfuerzo de todos los trabajadores de la empresa?	1	2	3	4	5
D7: Competitividad de Innovación						
19	¿Considera que los trabajadores se adaptan a los cambios que se generan en sus puestos de trabajo?	1	2	3	4	5
20	¿La empresa implementa continuamente estrategias para hacer frente a los cambios innovadores?	1	2	3	4	5
21	¿Considera importante la tecnología e innovación como herramientas para el crecimiento de la empresa?	1	2	3	4	5

Anexo 03. Ficha técnica de instrumentos

Validez del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Julio César Cerna Izaguirre	
N° DNI / CE: 06453403	Edad: 64 años
Teléfono / celular: 943900811	Email: kimbara_60@hotmail.com
Título profesional: Lic. Administración	
Grado académico: Maestría <u>X</u>	Doctorado: _____
Especialidad: Administración.....	
Institución que labora: Universidad Tecnológica del Perú	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Titulo: "CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L., CHIMBOTE 2024".	
Autor(es): Sernaque Rodriguez Carmen Rosa	
Programa académico:	
	
Firma	Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Julio César Cerna Izaguirre

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Sernaque Rodriguez Carmen Rosa estudiante / egresado del programa académico de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

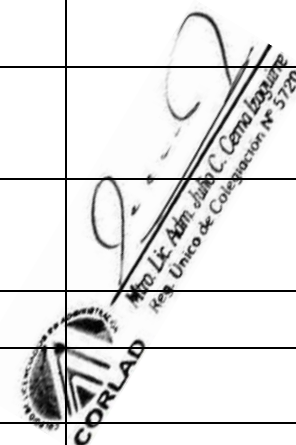
Recibido 23/04/2024



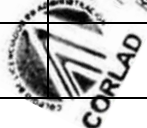
Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024								
	Variable 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Habilidades	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Las capacitaciones ayudan a un mejor cumplimiento de tareas dentro de una empresa?	X		X		X		
2	¿La empresa impulsa el trabajo en equipo para mejorar la capacidad de comunicación?	X		X		X		
3	¿Las capacitaciones le han permitido desarrollar la capacidad de tomar decisiones?	X		X		X		
	Dimensión 2: Actitudes							
4	¿Siente que su trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
5	¿Cree usted que un espíritu colaborativo es importante para alcanzar los objetivos comunes de la empresa?	X		X		X		
6	¿Considera usted que las capacitaciones son una buena inversión para aumentar la capacidad de aprendizaje del trabajador?	X		X		X		
	Dimensión 3: Conocimiento							
7	¿Consideras que el conocimiento adquirido te permite generar nuevas ideas?	X		X		X		
8	¿Cree usted que la racionalidad influye para una mejor toma de decisiones? (es la búsqueda	X		X		X		



	inteligente del alcance de fines determinados, mediante el uso adecuado de la razón).							
9	¿Considera que el desarrollar ideas novedosas y creativas conducen al logro de los objetivos de la empresa?	x		x		x		
	Variable 2: Competitividad empresarial							
	Dimensión 4: Talento humano							
10	¿Considera tener el conocimiento necesario acerca del puesto o área en la que se encuentra?	x		x		x		
11	¿Con qué frecuencia siente tener la capacidad de ejercer su trabajo eficientemente?	x		x		x		
12	¿Considera que evalúa los problemas que se presentan en la empresa con detenimiento para brindar una solución adecuada al cliente?	x		x		x		
	Dimensión 5: Competitividad de costos							
13	¿Cree usted que el manejo de recursos en el área administrativa de la empresa es el adecuado?	x		x		x		
14	¿Considera necesario una reducción de costos en la empresa?	x		x		x		
15	¿Existe un adecuado control entre los objetivos alcanzados y el presupuesto asignado?	x		x		x		
	Dimensión 6: Competitividad de diferenciación							
16	¿Considera usted que la optimización de procesos mejora claramente la eficiencia de	x		x		x		


 Miro Lic. Adm. Pablo C. Camacho
 Reg. Único de Colegación N° 5120


	una organización y permite alcanzar una mayor productividad?							
17	¿Considera usted tener las herramientas necesarias para realizar un trabajo de calidad dentro de su área?	X		X		X		
18	¿Una mejora en la eficiencia operativa debe ser a base del esfuerzo de todos los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 7: Competitividad de innovación								
19	¿Considera que los trabajadores se adaptan a los cambios que se generan en sus puestos de trabajo?	X		X		X		
20	¿La empresa implementa continuamente estrategias para hacer frente a los cambios innovadores?	X		X		X		
21	¿Considera importante la tecnología e innovación como herramientas para el crecimiento de la empresa?	X		X		X		

***Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección**

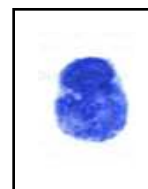
Recomendaciones:

Opinión de experto: **Aplicable (X)** **Aplicable después de modificar ()** **No aplicable ()**

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Julio César Cerna Izaguirre DNI 06453403

 
Mgtr. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegación N° 5720

Firma



Huella digital

Formato para validación de instrumentos de recolección de información
Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: ROBERT RUBIO CASTILLO	
N° DNI / CE: ...32888279.....	Edad: 52 AÑOS
Teléfono / celular: ...985964848.....	Email: Robert.rubio.castillo@gmail.com
Título profesional:	
.....Licenciado en Administración.....	
Grado académico: Maestría <u>X</u>	Doctorado: _____
Especialidad:	
.....Administración.....	
Institución que labora:	
.....ESSALUD CHIMBOTE.....	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Titulo:	
"CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L., CHIMBOTE 2024".	
Autor(es):	
Sernaque Rodriguez Carmen Rosa	
Programa académico:	
  Firma	 Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: ROBERT RUBIO CASTILLO

Presente. -


MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Sernaque Rodriguez Carmen Rosa estudiante / egresado del programa académico de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

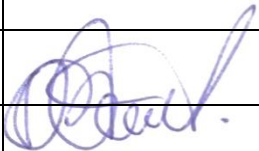
Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024								
	Variable 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Habilidades	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Las capacitaciones ayudan a un mejor cumplimiento de tareas dentro de una empresa?	x		x		x		¿Consideras necesario.....?
2	¿La empresa impulsa el trabajo en equipo para mejorar la capacidad de comunicación?	x		x		x		¿La empresa impulsa el trabajo en equipo para mejorar la capacidad de comunicación?
3	¿Las capacitaciones le han permitido desarrollar la capacidad de tomar decisiones?	x		x		x		¿Siente que la experiencia adquirida en la empresa le brinda la seguridad para tomar decisiones?
	Dimensión 2: Actitudes							
4	¿Siente que su trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?	x		x		x		
5	¿Cree usted que un espíritu colaborativo es importante para alcanzar los objetivos comunes de la empresa?	x		x		x		
6	¿Considera usted que las capacitaciones son una buena inversión para aumentar la capacidad de aprendizaje del trabajador?	x		x		x		¿Considera usted que las capacitaciones son una buena inversión para aumentar la capacidad de aprendizaje del trabajador?
	Dimensión 3: Conocimiento							
7	¿Consideras que el conocimiento adquirido te permite generar nuevas ideas?	x		x		x		¿Consideras que el conocimiento adquirido te

								permite generar nuevas ideas?
8	¿Cree usted que la racionalidad influye para una mejor toma de decisiones? (es la búsqueda inteligente del alcance de fines determinados, mediante el uso adecuado de la razón).	x		x		x		
9	¿Considera que el desarrollar ideas novedosas y creativas conducen al logro de los objetivos de la empresa?	x		x		x		
	Variable 2: Competitividad empresarial							
	Dimensión 4: Talento humano							
10	¿Considera tener el conocimiento necesario acerca del puesto o área en la que se encuentra?	x		x		x		
11	¿Con qué frecuencia siente tener la capacidad de ejercer su trabajo eficientemente?	x		x		x		¿Con qué frecuencia siente tener la capacidad de ejercer su trabajo eficientemente?
12	¿Considera que evalúa los problemas que se presentan en la empresa con detenimiento para brindar una solución adecuada al cliente?	x		x		x		¿Considera que evalúa los problemas que se presentan en la empresa con detenimiento para brindar una solución adecuada al cliente?
	Dimensión 5: Competitividad de costos							
13	¿Cree usted que el manejo de recursos en el área administrativa de la empresa es el adecuado?	x		x		x		
14	¿Considera necesario una reducción de costos en la empresa?	x		x		x		
15	¿Existe un adecuado control entre los objetivos alcanzados y el presupuesto asignado?	x		x		x		
	Dimensión 6: Competitividad de diferenciación							
16	¿Considera usted que la optimización de procesos							


MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01358

	mejora claramente la eficiencia de una organización y permite alcanzar una mayor productividad?	X		X		X		
17	¿Considera usted tener las herramientas necesarias para realizar un trabajo de calidad dentro de su área?	X		X		X		
18	¿Una mejora en la eficiencia operativa debe ser a base del esfuerzo de todos los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión 7: Competitividad de innovación							
19	¿Considera que los trabajadores se adaptan a los cambios que se generan en sus puestos de trabajo?	X		X		X		¿Considera que los trabajadores se adaptan a los cambios que se generan en sus puestos de trabajo?
20	¿La empresa implementa continuamente estrategias para hacer frente a los cambios innovadores?	X		X		X		¿La empresa implementa continuamente estrategias para hacer frente a los cambios innovadores?
21	¿Considera importante la tecnología e innovación como herramientas para el crecimiento de la empresa?	X		X		X		

***Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección**

Recomendaciones:**Revisar las observaciones:**.....

.....

Opinión de experto: **Aplicable () Aplicable después de modificar (X) No aplicable ()**

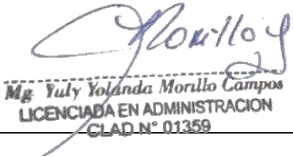
Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Robert Rubio Castillo..... DNI ...32888279....


Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01358

Firma



Formato para validación de instrumentos de recolección de información
Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Yuly Yolanda Morillo Campos.....	
N° DNI / CE: ...33263862.....	Edad: 51 años
Teléfono / celular: ...985967896.....	Email: yymorillo@gmail.com
Título profesional: Licenciada en Administración.....	
Grado académico: Maestría <u>X</u>	Doctorado: _____
Especialidad: Gestión Pública.....	
Institución que labora: Asesora académica independiente	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Titulo: "CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L., CHIMBOTE 2024".	
Autor(es): Sernaque Rodríguez Carmen Rosa	
Programa académico: Taller Extracurricular de Tesis	
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos LICENCIADA EN ADMINISTRACION GLAD N° 01358	
Firma	Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Yuly Yolanda Morillo Campos

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Sernaque Rodriguez Carmen Rosa estudiante / egresado del programa académico de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Ms. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01359
Recibido 24/04/2024

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024								
	Variable 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Habilidades	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Las capacitaciones ayudan a un mejor cumplimiento de tareas dentro de una empresa?	x		x		x		
2	¿La empresa impulsa el trabajo en equipo para mejorar la capacidad de comunicación?	x		x		x		
3	¿Las capacitaciones le han permitido desarrollar la capacidad de tomar decisiones?	x		x		x		¿Las capacitaciones le han permitido desarrollar la capacidad de tomar decisiones?
	Dimensión 2: Actitudes							
4	¿Siente que su trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?	x		x		x		
5	¿Cree usted que un espíritu colaborativo es importante para alcanzar los objetivos comunes de la empresa?	x		x		x		
6	¿Considera usted que las capacitaciones son una buena inversión para aumentar la capacidad de aprendizaje del trabajador?	x		x		x		
	Dimensión 3: Conocimiento							
7	¿Consideras que el conocimiento adquirido te permite generar nuevas ideas?	x		x		x		Mente abierta a nuevas ideas, o el enfoque sería que genere este trabajador nuevas ideas por el conocimiento recibido. Mejora el planteamiento de tu pregunta de acuerdo a tu

Morillo
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01359

								variable y dimensión
8	¿Cree usted que la racionalidad influye para una mejor toma de decisiones? (es la búsqueda inteligente del alcance de fines determinados, mediante el uso adecuado de la razón).	x		x		x		
9	¿Considera que el desarrollar ideas novedosas y creativas conducen al logro de los objetivos de la empresa?	x		x		x		¿Considera que el desarrollar ideas novedosas y creativas conducen al logro de los objetivos de la empresa?
	Variable 2: Competitividad empresarial							
	Dimensión 4: Talento humano							
10	¿Considera tener el conocimiento necesario acerca del puesto o área en la que se encuentra?	x		x		x		
11	¿Con qué frecuencia siente tener la capacidad de ejercer su trabajo eficientemente?	x		x		x		¿.....que los trabajadores cuentan con la capacidad para ejercer sus funciones de manera satisfactoria?
12	¿Considera que evalúa los problemas que se presentan en la empresa con detenimiento para brindar una solución adecuada al cliente?	x		x		x		
	Dimensión 5: Competitividad de costos							
13	¿Cree usted que el manejo de recursos en el área administrativa de la empresa es el adecuado?	x		x		x		
14	¿Considera necesario una reducción de costos en la empresa?	x		x		x		
15	¿Existe un adecuado control entre los objetivos alcanzados y el presupuesto asignado?	x		x		x		
	Dimensión 6: Competitividad de diferenciación							

Morillo
 M^{te} Yuly Volante Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01359

16	¿Considera usted que la optimización de procesos mejora claramente la eficiencia de una organización y permite alcanzar una mayor productividad?	x		x		x		
17	¿Considera usted tener las herramientas necesarias para realizar un trabajo de calidad dentro de su área?	x		x		x		
18	¿Una mejora en la eficiencia operativa debe ser a base del esfuerzo de todos los trabajadores de la empresa?	x		x		x		
	Dimensión 7: Competitividad de innovación							
19	¿Considera que los trabajadores se adaptan a los cambios que se generan en sus puestos de trabajo?	x		x		x		
20	¿La empresa implementa continuamente estrategias para hacer frente a los cambios innovadores?	x		x		x		
21	¿Considera importante la tecnología e innovación como herramientas para el crecimiento de la empresa?	x		x		x		

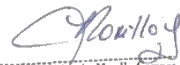
***Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección**

Recomendaciones:

.....

Opinión de experto: **Aplicable () Aplicable después de modificar (X) No aplicable ()**

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos..... DNI ...33263862.....


Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
GLAD N° 01359

FIRMA



HUELLA DIGITAL

ENCUESTADOS	GENERO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	SUMA
E1	MASCULINO	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	3	5	90
E2	FEMENINO	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	3	5	4	91
E3	MASCULINO	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	89
E4	FEMENINO	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	88
E5	FEMENINO	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	89
E6	FEMENINO	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	82
E7	MASCULINO	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	88
E8	MASCULINO	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	88
E9	MASCULINO	2	5	4	5	5	3	5	4	3	2	5	3	5	5	3	5	5	2	3	5	5	84
E10	MASCULINO	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	88
E11	FEMENINO	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	3	85
E12	MASCULINO	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	89
E13	FEMENINO	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	93
E14	MASCULINO	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	89
E15	FEMENINO	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	88
VARIANZA		0.782	0.560	0.356	0.59556	0.38222	0.6	0.3733	0.3289	0.5956	0.78222	0.22222	0.3289	0.50667	0.4889	0.88889	0.596	0.7822	0.69333	0.596	0.462	0.533	
SUMATORIAS DE VARIANZAS		0.782																					
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS		6.862																					

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

k	NUMERO DE ITEMS DEL INSTRUMENTO	21
$\sum s^2$	SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS	0.782
sT^2	VARIANZA TOTAL DE LOS INSTRUMENTOS	6.862
α	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO	0.85

α	INTERPRETACIÓN
0.9-1	EXCELENTE
0.8-0.9	BUENA
0.7-0.8	ACEPTABLE
0.6-0.7	DEBIL
0.5-0.6	POBRE
<0.5	INACEPTABLE

VALORACIÓN DE CONFIABILIDAD

EXCELENTE

Lo que indica que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos

Anexo 04 Formato de Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024** y es dirigido por Carmen Rosa Sernaque Rodriguez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar el efecto de la Capacitación para mejorar la Competitividad Empresarial en el área Administrativa en la empresa SGP Business.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 926716586. Si desea, también podrá escribir al correo carmen.virgo2000@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Alayo Aguirre Gianella

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Documento de aprobación de institución para la recolección de información



Chimbote, 18 de junio del 2024

CARTA N° 0000001024- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Gerente General de la empresa
SGP Business S.R.L.

Presente. -

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA, a cargo de CARMEN ROSA SERNAQUE RODRIGUEZ, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 71326517, durante el período de 15-04-2024 al 30-06-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Sernaque Rodriguez Carmen Rosa, identificado (a) con DNI, 71326517 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Villa Atahualpa Mz. 29 Lt. 18, Distrito Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash.

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) Bachiller con código de estudiante 0111181107 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA COMPETITIVA EMPRESARIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SGP BUSINESS S.R.L. CHIMBOTE 2024

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

22, de abril de 2024.



Firma del estudiante/bachiller

DNI 71326517



Huella Digital