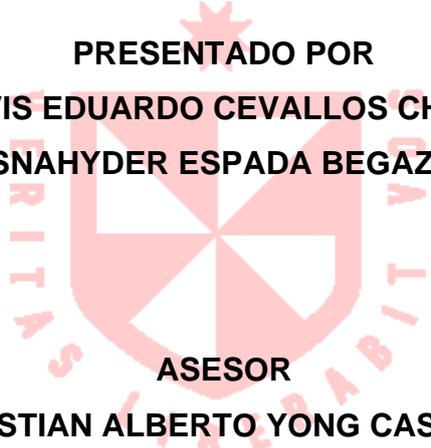


FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**LA TERCERIZACIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO Y
LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS
GRÁFICAS EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA 2023**

PRESENTADO POR
ELVIS EDUARDO CEVALLOS CHATE
SNAHYDER ESPADA BEGAZO



ASESOR
DR. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO

LIMA, PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA TERCERIZACIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO Y LA GESTIÓN
EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS GRÁFICAS EN EL DISTRITO
DE LA VICTORIA 2023**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:
ELVIS EDUARDO CEVALLOS CHATE
SNAHYDER ESPADA BEGAZO**

**ASESOR:
DR. CRISTIAN YONG CASTAÑEDA**

LIMA – PERÚ

2024

**LA TERCERIZACIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO Y LA GESTIÓN
EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS GRÁFICAS EN EL DISTRITO
DE LA VICTORIA 2023**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. CRISTIAN YONG CASTAÑEDA

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

DR. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

MIEMBRO:

DR. SABINO TALLA RAMOS

SECRETARIA:

DRA. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

DEDICATORIA

Dedicaremos está tesis a nuestros padres, por brindarnos su apoyo incondicional, los cuales fueron el principal soporte para cumplir nuestros objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, por brindarnos Salud, a nuestro profesor por el apoyo constante que ha hecho posible la culminación de nuestro trabajo.

PAPER NAME

**12.- TSP 2024 ESPADA Y CEVALLOS .do
CX**

AUTHOR

ELVIS EDUARDO CEVALLOS CHATE

WORD COUNT

9569 Words

CHARACTER COUNT

54926 Characters

PAGE COUNT

51 Pages

FILE SIZE

2.3MB

SUBMISSION DATE

Oct 10, 2024 9:00 PM GMT-5

REPORT DATE

Oct 10, 2024 9:16 PM GMT-5**● 19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 8 words)

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INFORME DE SIMILITUD	vi
INDICE DE CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION	1
DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMATICA	3
FORMULACION DEL PROBLEMA	3
PROBLEMA GENERAL	3
PROBLEMAS ESPECIFICOS	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
IMPORTANCIA	3
JUSTIFICACION	4
CAPITULO I	5
MARCO TEORICO	5
1.1 Antecedentes de la investigación	5
1.1.1 Antecedentes nacionales	5
1.1.2 Antecedentes internacionales.....	6
1.2 Bases Teóricas de la investigación	7
1.2.1 Tercerización	7
1.2.2 Ventajas de la tercerización	8
1.2.3 Desventajas de la tercerización	9
1.2.4 Proceso productivo	10
1.2.5 Gestión empresarial	11
CAPITULO II	13
CONTEXTO EMPRESARIAL	13
2.1 Reseña histórica de la investigación	13
2.1.1 En Latinoamérica	13
2.1.2 En el Perú	14

2.2 La industria gráfica en la actualidad	16
2.3 Experiencia laboral	17
CAPITULO III	19
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	19
3.1 Nivel de investigación	19
3.2 Método	19
3.3 Población y muestra	19
3.4 Técnicas de recolección de datos	19
3.5 Operacionalización	20
CAPITULO IV	21
RESULTADOS Y PROPUESTAS	21
4.1 Presentación de resultados	21
CAPITULO V	31
DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
5.1 Discusión	31
5.2 Conclusiones	31
5.3 Recomendaciones	33
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	35
ANEXOS	38
ANEXO 1	38
ANEXO 2	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de Operacionalización	20
Tabla 2: Tabla de frecuencia del indicador: Costos de producción	21
Tabla 3: Tabla de frecuencia del indicador: Gestión de calidad	23
Tabla 4: Tabla de frecuencia del indicador: Optimización del tiempo	24
Tabla 5: Tabla de frecuencia del indicador: Presupuesto	26
Tabla 6: Tabla de frecuencia del indicador: Cartera de clientes	28
Tabla 7: Tabla de frecuencia del indicador: Beneficios económicos	29
Tabla 8: Matriz de consistencia	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: RANKING TOP 10,000 – EMPRESAS RUBRO GRÁFICO SEGÚN PERÚ TOP 2018	15
Figura 2: TOP 20 EMPRESAS : INDUSTRIA PAPEL E IMPRENTA	16
Figura 3: Grafico de frecuencia del indicador: Costos de producción	22
Figura 4: Grafico de frecuencia del indicador: Gestión de calidad	23
Figura 5: Grafico de frecuencia del indicador: Optimización del tiempo	25
Figura 6: Grafico de frecuencia del indicador: Presupuesto	27
Figura 7: Grafico de frecuencia del indicador: Cartera de clientes	28
Figura 8: Grafico de frecuencia del indicador: Beneficios económicos	30

RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional titulado “La tercerización del proceso productivo y la gestión empresarial en las empresas gráficas en el distrito de La Victoria 2023” el cual tiene como objetivo demostrar de qué manera afecta el impacto que tiene la tercerización del proceso productivo en las empresas gráficas en la gestión empresarial del distrito de La Victoria 2023.

El estudio de investigación presenta métodos inductivo-deductivo, analítico, estadístico, descriptivo y de síntesis, entre otros; que conforme se desarrolle el trabajo, se aplicará indistintamente. Asimismo, la muestra la conforman 30 personas con experiencia laboral, principalmente en el rubro gráfico. Para ello, se utilizó un cuestionario con opción múltiple bajo escala de Likert como herramienta de recolección de datos. Asimismo, la variable independiente tercerización del proceso productivo, consta de 3 indicadores; costo de producción, gestión de la calidad y optimización del tiempo; mientras que, la variable independiente gestión empresarial, se clasifica de igual manera en 3 indicadores, presupuesto, cartera de clientes y beneficios económicos.

Los resultados de las encuestas obtenidas dan a conocer que más del 50% manifiesta positivamente la relación que existe entre los indicadores planteados en las preguntas. En consecuencia, en esta investigación se concluyó que la tercerización del proceso productivo impacta positivamente en la gestión de la calidad de las empresas del sector gráfico del distrito de La Victoria 2023.

Palabras claves: Costos de producción, gestión de la calidad, empaquetado.

ABSTRACT

This Professional Sufficiency Work entitled "The outsourcing of the production process and business management in graphic companies in the district of La Victoria 2023" which aims to demonstrate how the impact of the outsourcing of the production process in graphic companies affects the business management of the district of La Victoria 2023.

The research study presents inductive-deductive, analytical, statistical, descriptive and synthesis methods, among others; that as the work develops, it will be applied indistinctly. Likewise, the sample is made up of 30 people with work experience, mainly in the graphic field. To this end, a multiple-choice questionnaire under the Likert scale was used as a data collection tool. Likewise, the independent variable outsourcing of the production process consists of 3 indicators; production cost, quality management and time optimization; while the independent variable business management is classified equally into 3 indicators, budget, customer portfolio and economic benefits.

The results of the surveys obtained show that more than 50% positively express the relationship that exists between the indicators raised in the questions. Consequently, this research concluded that the outsourcing of the production process has a positive impact on the quality management of companies in the graphic sector in the district of La Victoria 2023.

Keywords: Production costs, quality management, packaging.

INTRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Parte de los grandes retos que enfrentan las empresas; específicamente al momento de desarrollar sus actividades, es afrontar un crecimiento que supere sus capacidades productivas, o enfrentarse a un mercado en la cadena de proveedores que pueden poseer precios elevados o variantes en los insumos requeridos para la producción; ya sea por un mercado afectado por la inflación o por una cadena de proveedores no tan amplia, cayendo así en un oligopolio lo que generará precios altos en estos productos. Es así que, todos estos factores pueden dificultar el alcance de los objetivos de la empresa, y el sector gráfico no es ajeno a esto.

En ese sentido, las empresas gráficas es un rubro en el cual se demandan diversos insumos para la elaboración de sus productos, insumos que muchas veces poseen precios variables debido a una cadena de proveedores no muy amplia en el mercado peruano lo que genera alza en los precios. El ejemplo más claro, sería el papel, insumo principal utilizado en este rubro, el cual consta de diversos procesos para su transformación y es altamente demandado debido a sus distintos usos para la elaboración de productos como, por ejemplo, libros, periódicos, productos de empaque, etc. De esta forma, es utilizado por diferentes tipos de empresas lo que aumentaría la demanda y por ende el precio, trayendo como consecuencias mayores dificultades, razón por la cual incitaría a las empresas gráficas a optar por tercerizar parte del proceso productivo.

De esta manera, frente al crecimiento y desarrollo del país, las empresas de este sector tienen que afrontar retos en la parte productiva, ya que, con este crecimiento captan la atención de clientes más sobresalientes los cuales requieren los productos ofrecidos por las empresas gráficas pero en mayores volúmenes, o productos con características que requieren distintos y/o mayores procesos para la elaboración del producto final, el cual en muchas ocasiones, las empresas de este sector no se dan abasto, optando de esta manera, en tercerizar parte del proceso productivo, ya sea por la falta de maquinaria, insumos o capital de trabajo con el fin de evitar “cuellos de botella” que dilaten los tiempos de entrega.

Bajo esta premisa, el hecho de tercerizar puede traer consecuencias no tan favorables a la empresa y recae en una problemática, puesto que, las empresas del sector gráfica se vuelven dependientes frente a terceros por la culminación de la elaboración de productos, que, en caso de surgir inconvenientes, es la empresa gráfica la que tiene que afrontar la responsabilidad frente al cliente.

Estos inconvenientes pueden ser desde impuntualidad en el momento de entrega del producto por parte de la empresa tercerizada, hasta una entrega del producto con una calidad cuestionable debido a una falla dentro del proceso productivo que realicen para nosotros, que en muchas ocasiones son irreversibles, generando sobrecostos para la empresa, así como pérdida de la confianza con los clientes.

Estos sobrecostos y pérdida de la confianza del cliente; a veces de manera definitiva, genera un mayor grado de dificultad en la gestión de las empresas, puesto que los ingresos proyectados no son alcanzados que en el peor de los escenarios pone en riesgo la continuidad de la empresa en el mercado, en algunas ocasiones este sobrecosto también puede deberse por un tema de costos ya que algunos procesos son naturalmente tediosos sobre todo en el caso de la parte de acabados que se realizan manualmente para poder obtener el producto final, la ventaja de llevar a cabo este tipo de servicios es que como intervienen casi en el proceso final es más fácil darse cuenta de los errores, es decir, podremos asegurarnos que vamos a tener un mejor control de calidad.

Finalmente, la tercerización dentro de las empresas gráficas es uno de los factores más importantes que van a influir de manera determinante en la gestión porque tiene que ver con temas relacionados a costos, clientes, logística y producción. Debemos tener en cuenta que todos van relacionados porque queremos gastar menos, conservar a nuestros clientes, llegar al tiempo indicado y sobre todo ofrecer un producto de calidad que nos identifique como empresa. Asimismo, cuando se busca tercerizar un servicio durante el proceso productivo implica un planeamiento adecuado con estándares apropiados que se acomoden a lo que verdaderamente necesitamos y que estén alineados con nosotros.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera afecta el impacto que tiene la tercerización del proceso productivo en la gestión empresarial de las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿En qué medida influyen los costos de producción en el presupuesto de las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023?
- b. ¿Cómo impacta la gestión calidad del proceso productivo en el aumento de la cartera de clientes en las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023?
- c. ¿Cuál es la relación entre la optimización del tiempo en la obtención de mayores beneficios económicos de las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023?

OBJETIVO PRINCIPAL

Demostrar de qué manera afecta el impacto que tiene la tercerización del proceso productivo en las empresas gráficas en la gestión empresarial del distrito de La Victoria 2023.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- a. Analizar en qué medida influyen los costos de producción en el presupuesto de las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023.
- b. Establecer cómo impacta la gestión calidad del proceso productivo en el aumento de la cartera de clientes en las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023
- c. Detallar cuál es la relación entre la optimización del tiempo en la obtención de mayores beneficios económicos de las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023.

IMPORTANCIA

La importancia del ya mencionado Trabajo de Suficiencia Profesional es dar a conocer las consecuencias que acarrea la tercerización del proceso productivo y el impacto que conlleva en la gestión empresarial, debido a ser uno de los procesos más importantes dentro de las empresas industriales, y específicamente del sector gráfico. Así mismo, nos permitirá identificar cómo impacta la tercerización en el proceso de gestionar una empresa gráfica

contrastando las ventajas y desventajas. Por lo que adentrarse en conocer las atenuantes y consecuencias de la tercerización productiva en el sector gráfico resulta sumamente importante para los futuros profesionales, así como para aquellas personas que deseen insertarse en el rubro de las gráficas.

JUSTIFICACIÓN

El tema del presente Trabajo de Suficiencia Profesional se seleccionó debido a que la tercerización productiva en las empresas gráficas resulta un escenario habitual dentro de este rubro y conocer las razones que la provocan, así como los beneficios y desventajas permitirá a los futuros profesionales conocer previamente de este rubro antes de adentrarse en él. Asimismo, se espera contribuir otorgando una perspectiva que permita principalmente a los empresarios de este sector un mejor análisis sobre la tercerización completa o parcial del proceso productivo en las empresas gráficas.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Gonzales (2014), “Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley N° 28015 en el distrito de la victoria - Año 2013”, Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad San Martín de Porres, Perú, en ese sentido se indica que:

La tesis menciona que la gestión empresarial tiene mucha importancia cuando se trata de querer ser competitivos debido a que existen empresas que se mantienen en la informalidad por desconocimiento o por conveniencia afectando indirectamente los procesos productivos en los resultados lo que conlleva a su desaparición como resultado de una mala gestión dentro de las empresas textiles ya que a ciencia cierta el estudio de estas variables influye de forma continua en la toma de decisiones y riesgos a largo plazo.

En resumen, la tesis muestra la importancia que se debe manejar cuando hablamos de gestión empresarial porque si no lo manejamos de forma correcta podemos incurrir en gastos que pueden afectar los procesos productivos, cuando tercerizamos asumimos una serie de riesgos que nos pueden perjudicar para ello es necesaria tomar decisiones que nos permitan controlar y manejar este tipo de situaciones.

Torres y Guevara (2023), “Tercerización y su influencia en los costos de producción de las empresas de confecciones textiles del distrito de San Juan de Lurigancho año 2022”, Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Tecnológica del Perú, Perú, en ese sentido se indica que:

La tesis antes mencionada detalla los costos de servicio de producción que impactan en los costos de producción de las empresas textiles en el Perú en el Distrito de San Juan de Lurigancho 2022. En ese sentido, el autor mediante un estudio estadístico demuestra cómo la tercerización en el proceso productivo impacta en los costos de

las empresas textiles debido a que intervienen factores clave como la obtención de los insumos o materia prima y los costos que conlleva su adquisición para su posterior transformación.

Dicha investigación nos otorga una perspectiva del punto de vista económico, puesto que, se enfoca en los costos que conlleva tercerizar procesos productivos dentro de una empresa, y que ello trae consigo ciertos beneficios como fortalecer otras actividades dentro de la empresa. En otras palabras, nos permite contrastar sobre los costos y beneficios que se obtiene de la tercerización en la producción que muchas son motivadas por el crecimiento del sector; lo cual genera una etapa de acondicionamiento por parte de la empresa, puesto que muchas veces no cuentan con la capacidad de producir en grandes cantidades generando la tercerización en la elaboración del producto.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Álvarez (2018), “La gestión de calidad de los servicios financieros de entidades internacionales en México”, Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Nacional Autónoma de México, México, en ese sentido se indica que:

El estudio de la tesis en mención trata de explicar algunos procesos importantes que se deben manejar dentro de las entidades financieras para poder lograr los objetivos establecidos, estos tienen que ver con el análisis profundo del factor calidad ya que por temas como la atención al cliente pueden manejarse de manera inadecuada en un momento imprescindible para el crecimiento de la empresa.

En síntesis, la tesis se relaciona bajo un enfoque más amplio con el tema de calidad ya que el rubro gráfico este tema es bastante delicado porque un simple error puede hacer que los clientes ya no quieran trabajar con la empresa, es por ello por lo que debemos gestionar de manera correcta el tema de los procesos productivos para ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

Cobo (2017), “La tercerización como herramienta Gestión Empresarial”, para optar por el grado de Magíster en Administración de Negocios en la Universidad Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico de Colombia, en ese sentido se indica que:

Tiene como objetivo determinar cómo la tercerización puede llegar formar parte una herramienta en la gestión empresarial en el Estado de Colombia la cual puede llegar a desarrollar y mejorar la competitividad de las empresas. Asimismo, se da a conocer los factores ajenos a las empresas como aspectos políticos, legales y sociales que no permitirían una correcta implementación. La tesis también da a conocer factores en la legislación laboral que incentivaron a la tercerización.

La tesis antes mencionada, nos permite entender y yuxtaponer los términos tercerización y gestión empresarial, y como está sirve de herramienta en una institución o negocio. Además, es importante debido a que nos menciona que la tercerización es una buena herramienta de gestión empresarial si es correctamente analizada y planificada previamente antes de su aplicación, con el fin de reducir algunas desventajas que se pueden presentar.

1.2. Bases Teóricas de la investigación

1.2.1. Tercerización

Según Martin y Diaz (2018) menciona que:

El concepto de servicio hace referencia a la acción y efecto de servir. También a la organización y personal público o de alguna entidad oficial o privada (definiciones ambas de la Real Academia Española). Actualmente, las empresas de servicios pueden decirse dominan la actividad económica, con importantes contribuciones al empleo y la generación de riqueza, en términos de Producto Bruto Interno. (s.p.)

En relación con el concepto de autor vemos que en la actualidad las empresas tercerización cumplen un rol importante en los diferentes rubros, no solamente en el tema del personal sino también en el tema de servicios relacionados al proceso productivo como es el caso de las empresas gráficas.

Según López, Maesaka, y Paredes, (2023) afirma lo siguiente:

(...) el contrato de outsourcing proporciona tanto beneficios como riesgos a la empresa contratante. Por un lado, las actividades del área tercerizada se

realizan con mayor eficiencia y genera una reducción de costos operativos, puesto que la outsourcer está especializada en ello. Asimismo, existe un traslado de riesgo al outsourcer en relación al personal, ya que se encarga de la capacitación y contratación de sus trabajadores. (p. 17-18)

En concordancia con el autor, la tercerización contempla ciertos beneficios, entre los más preponderantes, es que, las empresas tienden a tercerizar a empresas que por lo general poseen cierta experiencia en alguna determinada labor, lo que les permite concentrar sus actividades y esfuerzos en alcanzar los objetivos principales.

1.2.2. Ventajas de la tercerización

Al respecto Cruz (2021) menciona lo siguiente:

Una de las ventajas más importantes de subcontratar sus tareas comerciales es que le permite comenzar con poco, a diferencia de contratar empleados, que es una inversión sustancial. Comenzar poco a poco se convierte en una forma esencial de perfeccionar sus habilidades de delegación. (p. 9)

La definición antes mencionada hace referencia a la ventaja que tiene que ver directamente con el personal de la empresa puesto que al tercerizar nuestros servicios delegamos estas funciones a los terceros y dejamos de incurrir en gastos de personal concentrándose en temas que ameritan más importancia como la captación de más clientes.

Según Fermani (2015) mencionan lo siguiente:

Otro beneficio de la tercerización es la posibilidad de aumentar la presencia en el mercado, pero sin tener que expandir el tamaño de la organización, especialmente para start-ups. De esta forma, aquellas organizaciones que requieran cubrir ciertos procesos core o principales, pueden recurrir al outsourcing para evitar tener que hacer grandes inversiones al inicio de la vida de la empresa. (p. 22)

La ventaja que mencionan los autores está relacionada con un tema de

competitividad puesto que al tercerizar los servicios que intervienen el proceso productivo encontramos variedad de precios que nos permiten generar ahorros y poder competir en el mercado con nuestros precios y sobre todo con la calidad de nuestros productos.

Según lo mencionado en el Diario Oficial El Peruano (2024) sostiene lo siguiente:

Las empresas tercerizadoras cuentan con equipos especializados que pueden incrementar la eficiencia de los resultados. Gracias a su experiencia y conocimientos especializados, estas empresas son capaces de reducir las curvas de aprendizaje y utilizar herramientas y know-how específicos, lo que contribuye a mejorar la productividad del cliente. (párr. 6)

El concepto anterior lo podemos relacionar con la realidad problemática que presentan las gráficas puesto que algunas no cuentan con la infraestructura suficiente para poder realizar todos los procesos productivos entonces bajo esta premisa es cuando se toma la decisión de tercerizar porque sencillamente no se cuenta con la quinaria o el equipo suficiente para llevar a cabo este trabajo.

1.2.3. Desventajas de la tercerización

Según la Cámara de Valencia (2024) nos menciona lo siguiente:

En primer lugar, existe una mayor vulnerabilidad a la filtración de la información confidencial de las empresas en comparación con la contratación interna. Fuentes externas a los negocios tienen acceso a datos sensibles. Es importante tener en cuenta que para ceder o dar acceso a datos personales es imprescindible tener en cuenta los cambios normativos en lo referente a la protección de datos. (párr. 11)

En referencia a lo que indica el autor, podemos interpretar que es riesgoso realizar servicios de tercerización porque se comparte la información confidencial de los clientes entonces lo que es muy a menudo en el rubro de las empresas gráficas es manejar un contrato y unas cláusulas de confidencialidad que permitan asegurar esta información.

Al respecto Romano (2022) menciona que:

A pesar de todos los beneficios de la subcontratación, solo se podrá considerar como exitosa, si recibe la calidad que espera. De lo contrario, será una decepción. Esto no quiere decir que no pueda subcontratar con eficacia tareas particulares, pero debe discutir la calidad esperada por adelantado. Es fácil que los propietarios de los negocios se concentren en los beneficios de la subcontratación, sin tener en cuenta el impacto que puede tener en su empresa de forma integral. (párr. 19)

En referencia a lo que cita el autor vemos que una desventaja imprescindible para las empresas gráficas y rubros en general es el tema de la calidad que se tiene que evaluar antes del proceso productivo porque si lo hacemos después veremos fallas que nos van a perjudicar directamente con el cliente, para ello es necesario estudiar y analizar temas de costo, tiempo y calidad a la hora de seleccionar la empresa que nos brindara el servicio.

1.2.4. Proceso productivo

Según Framiñan (2023) menciona que:

Puede considerarse un sistema de alto nivel que a su vez está compuesto por otros sistemas subsistemas (por ejemplo, mecánicos, químicos, etc.) y personas, cuyo objetivo es la generación de un producto a partir de algún tipo de entrada o materias primas. (s.p.)

Apoyando la cita anterior, el proceso productivo conlleva una de las principales operaciones dentro de una empresa; por lo general industrial, puesto que, por lo general se encarga de la elaboración y/o transformación del producto el cual es trasladado al cliente final, o se encarga de producir ciertos componentes importantes en la obtención del producto final.

Al respecto Cuatrecasas (2020) afirma lo siguiente:

(...) la actividad productiva se plasma en procesos sujetos a una organización y planificación y los que se aplicaran los medios y recursos

adecuados. Dichos procesos están constituidos por un conjunto de actividades coordinadas para efectuar la producción, con la determinación correcta de medios, de acuerdo con los métodos más adecuados, de manera que se obtenga el producto con la máxima productividad y calidad y el mínimo tiempo y coste. (s.p.)

En relación con la cita anterior podemos identificar la importancia de una buena planificación a la hora de realizar los procesos productivos en el caso de las empresas gráficas las áreas que van de la mano son comercial porque es la que consigue al cliente y le da los tiempos a producción. Asimismo, el área de producción y logística van de la mano porque coordinan todo el proceso productivo para entregar a tiempo los requerimientos que piden los clientes

1.2.5. Gestión empresarial

Según Sánchez (2013) menciona lo siguiente:

La gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la toma de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio. Así, la gestión es un conjunto integrado, como sistema, de acción y estructura, que permiten orientar a la empresa hacia mejores resultados. (p. 32)

En referencia a la cita anterior, cuando hablamos de gestión empresarial podemos asociarlo al control para poder llevar a cabo de forma eficiente y eficaz las distintas áreas y respectivas funciones dentro de la empresa. Ello se encuentra relacionado con el presente trabajo de investigación, pues es imprescindible saber administrar los procesos productivos debido a que en el rubro de la imprenta existen muchos como, por ejemplo: el barnizado, el troquelado, plastificado, etc. Diferentes procesos que se complementan, por lo tanto, es aquí donde se resalta la importancia de la gestión empresarial para el correcto funcionamiento de la empresa.

Al respecto Quintana, citado por Jiménez (2023) menciona que:

El concepto de gestión empresarial ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones

para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, buscando satisfacer a los clientes, también busca a través de las personas, mejorar la productividad y la competitividad de las empresas o negocios. El que está de responsable de la gestión se ve influenciado por diversos factores complejos sobre todo de carácter externo, los cuales le fuerzan a que esta acción de gestionar sea dinámica y en constante movimiento. (p.6318)

En referencia a la cita anterior, para llevar a cabo una buena gestión dentro de las empresas gráficas es indispensable saber manejar al personal porque, de este maneja podemos delegar funciones para que cada área se sincronice con los objetivos de la empresa. El uso de la tecnología ayuda bastante porque podemos usarlo como una herramienta de control interno para evaluar los diferentes problemas que se puedan presentar.

CAPÍTULO II

CONTEXTO EMPRESARIAL

2.1. Reseña histórica de la investigación

2.1.1. En Latinoamérica

Desde tiempos muy antiguos las imprentas han sabido manejarse dependiendo de las necesidades en la situación actual en la que se presente, todo se transmitía a través de los libros teniendo una gran acogida en el mercado, con el tiempo este rubro ha tenido que revolucionar, hoy en día las imprentas manejan todo tipo de impresión logrando abastecer una gran cartera de clientes, tanto es así que a veces pueden generar cuellos de botella dentro de los procesos productivos. El tema de la tecnología no solo trajo efectos negativos, sino que ahora existen máquinas y equipos que reemplazan la mano de obra en fuertes cantidades logrando de esta manera la optimización en sus tiempos de entrega, pero para llevar a cabo este tipo actividades es necesario contar con gente con experiencia que pueda adaptarse a los distintos escenarios ya que como se pueden imaginar existen diferentes problemas que pueden haber dentro de la planta de producción.

Por otro lado, el tema de los proveedores de insumos en referencia netamente a los papeles que es la materia prima principal es muy cambiante con el tema de los precios puesto que para la compra de ellos manejan el tipo de cambio del dólar porque este tipo de materiales lo importan de china, en el mundo de la imprenta se puede apreciar en algunas ocasiones un desabastecimiento de esta materia prima por un tema logístico que cuesta mucho trabajo traerlo de otro país. Para ello lo que realizan las empresas gráficas es manejar stocks de inventarios para poder cubrirse ante estos fenómenos que se puedan presentar en el mercado.

Las líneas que aún se siguen manteniendo son las de marketing y todo lo relacionado con publicidad, en donde sí podemos apreciar un crecimiento es en la línea comercial del packaging (empaquetado) y la serigrafía que en la actualidad tienen mucho trabajo y cada vez se van actualizando más generando grandes cambios para el rubro de las empresas gráficas.

Según la página web Industria Gráfica (2023) menciona lo siguiente:

La fuente de tal confianza en todos los mercados se desprende claramente de las cifras de desempeño financiero proporcionadas. A nivel mundial, un 50% más de impresores subieron los precios en 2023 de los que los bajaron, manteniendo el patrón del año pasado, después de los siete años anteriores de caída de precios. A esto le siguieron mejores ingresos y márgenes. Este patrón fue cierto en todos los mercados, aunque hubo variaciones regionales. (párr. 4)

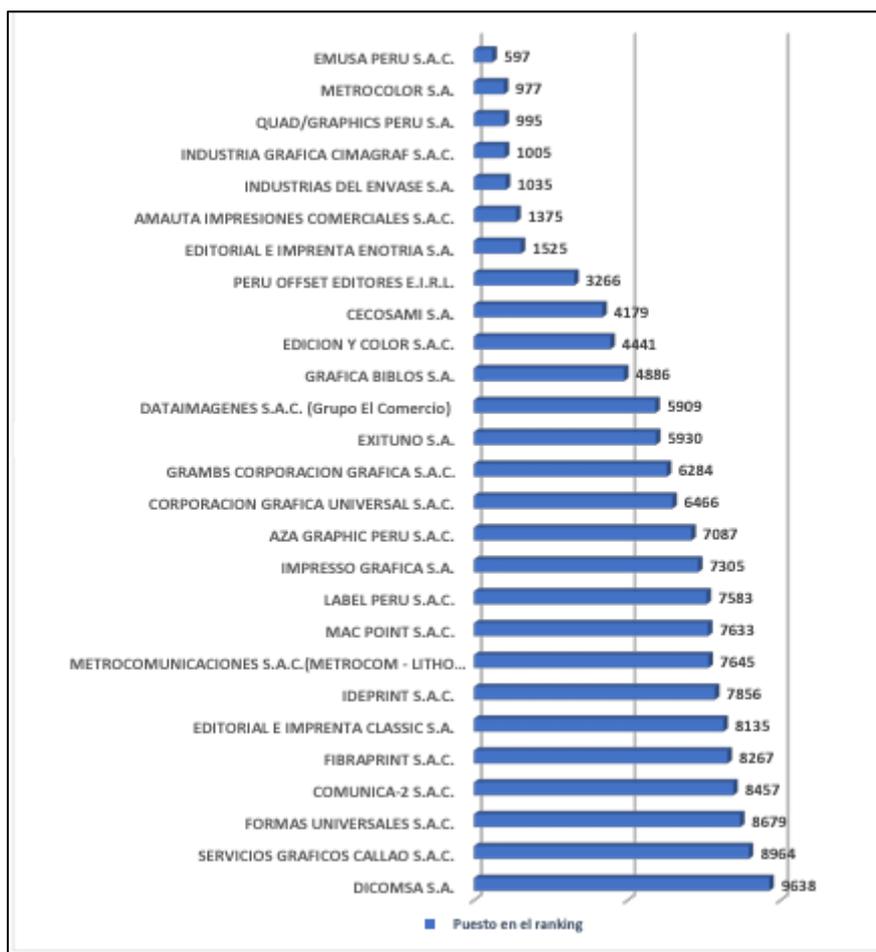
Al respecto podemos interpretar que la subida de los precios en el mundo gráfico en el año 2023 puede deberse por muchos factores como pueden ser: las guerras comerciales en las potencias mundiales, temas logísticos y sobre todo la gran acogida que está recibiendo este rubro ya que si existe mayor demanda los precios van a subir por reglas del mercado.

2.1.2. En el Perú

En nuestro país las empresas gráficas abarcan un mercado muy competitivo porque existen variedad de precios por lo tanto los clientes no solo buscan el tema del precio sino también la calidad y el tiempo estimado en la producción. Hoy en día la tendencia que va en crecimiento es la del empaquetado que abarca toda la línea de empaques que podemos adquirir como alimentos, medicinas, infusiones, calzado, aparatos tecnológicos, entre otros. Así mismo, también está en crecimiento la línea de flexografía que es un tipo de impresión directa que se puede ver en los empaques de los snacks, en los precios de las prendas de vestir, entre otros. En este tipo de negocio las empresas manejan el tema de la información de su cartera de clientes con mucha confidencialidad, es por ello por lo que cuando se terceriza algunos servicios se arriesgan a que pueda filtrarse esa información.

FIGURA N° 1

RANKING TOP 10,000 – EMPRESAS RUBRO GRÁFICO SEGÚN PERÚ TOP 2018



Nota: La figura muestra las empresas graficas que lograron tener mayor facturación en el Perú en el año 2018. Fuente: Catalina (2019)

Como podemos ver en el año 2018 existieron una variedad de empresas gráficas que competían por el primer puesto en nuestro país, si analizamos las proyecciones futuras después de esta fecha podemos decir que el mundo grafica creció porque en tiempo de pandemia fue un boom el tema de los empaquetados lo cual es un servicio que también ofrecen las gráficas, es así como cada vez este rubro se va reinventando con visiones a futuro.

FIGURA N° 2

TOP 20 EMPRESAS: INDUSTRIA PAPEL E IMPRENTA

Rank	Razón Social	CIIU Rev 3	Actividad económica
1	KIMBERLY-CLARK PERU S.R.L.	2109	FAB. DE OTROS ARTICULOS.
2	EMUSA PERU S.A.C.	2221	ACTIVIDADES DE IMPRESION.
3	SOFTYS PERU S.A.C.	2109	FAB. DE OTROS ARTICULOS.
4	METROCOLOR S.A.	2221	ACTIVIDADES DE IMPRESION.
5	EMPRESA MINERA DENILSON EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2211	ED. LIBROS, FOLLETOS Y OTROS.
6	PAPELERA DEL SUR S A	2102	FAB. ENVASES DE PAPEL Y CARTON.
7	TRUPAL S.A.	2101	FAB. DE PAPEL Y CARTON.
8	FORSAC PERU S.A.C.	2102	FAB. ENVASES DE PAPEL Y CARTON.
9	QUAD/GRAPHICS PERU S.R.L.	2221	ACTIVIDADES DE IMPRESION.
10	ECOPACKING CARTONES SOCIEDAD ANONIMA	2102	FAB. ENVASES DE PAPEL Y CARTON.
11	CARTONES VILLA MARINA S.A.	2102	FAB. ENVASES DE PAPEL Y CARTON.
12	MOLPACK DEL PERU S.A.	2102	FAB. ENVASES DE PAPEL Y CARTON.
13	PAPELERA NACIONAL S A	2109	FAB. DE OTROS ARTICULOS.
14	INDUSTRIAS DEL PAPEL S A	2101	FAB. DE PAPEL Y CARTON.
15	INDUSTRIA GRAFICA CIMAGRAF S.A.C.	2221	ACTIVIDADES DE IMPRESION.
16	EMPRESA EDITORA EL COMERCIO S.A.	2212	ED. DE PERIODICOS Y REVISTAS.
17	FIBRAPRINT S.A.C.	2221	ACTIVIDADES DE IMPRESION.
18	PAPELERA REYES S.A.C	2109	FAB. DE OTROS ARTICULOS.
19	AMAUTA IMPRESIONES COMERCIALES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA - AMAUTA IMPRESIONES COMERCIALES S.A.C.	2221	ACTIVIDADES DE IMPRESION.
20	CORPORACION PRODESA S.A.C.	2109	FAB. DE OTROS ARTICULOS.

Nota: La figura muestra las principales empresas papeleras que lograron tener mayor presencia en el mercado peruano el año 2021. Fuente: SUNAT (2021).

En el país existen una variedad de proveedores de papeles, siendo la materia prima más importante para la industria gráfica lo que permite en algunas ocasiones la subida de precios por diferentes situaciones que en su mayoría tienen que ver con la logística internacional ya que el papel lo importan de otros países, como consecuencia las empresas gráficas tienen que planificar cómo afrontar este tipo de situaciones. Lo que realizan es subir sus precios en las cotizaciones que tienen con sus clientes o también negocian con el proveedor de papel para que le pueda abastecer de manera preferencial los materiales que disponga por un tiempo determinado.

2.2. La Industria gráfica en la actualidad

Hace algunos años, la industria gráfica gozaba de apogeo por el uso del papel en todo lo relacionado con editoriales y libros que se manejaban en las escuelas, universidades y líneas telefónicas, entre otros. Tras la llegada de la globalización y la tecnología se vio afectada, lo que llevó a la disminución en el mercado de estas empresas; sin embargo, hubo algunas que supieron afrontar este gran cambio, familiarizándose con la digitalización y con la industria del packaging (empaquetado).

Debido a que el rubro del packaging se posiciona como una línea comercial que va en crecimiento, existe actualmente una demanda bastante amplia. En la actualidad, se usa el empaquetado para gran parte de los productos que se venden en el mercado; inclusive sin tomar en cuenta el “embolsado” que también forma parte de este fenómeno. Para comprender mejor el packaging basta con ver a modo de ejemplo la industria farmacéutica que usan los empaques (cajas) para sus medicamentos. Gran parte de los productos que se adquieren son entregados en cajas o bolsas; basta con pensar en la cantidad de productos que se venden en los centros comerciales y que son entregados en bolsas y/o cajas; como por ejemplo cuando adquieres productos como celulares, electrodomésticos o calzados, etc.

En síntesis, se espera que el sector gráfico tenga un crecimiento a largo plazo y de forma renovada apoyándose en nuevas líneas de negocio como las impresiones que se realizan en bolsas, y elaboración e impresión en cajas, esto debido al aumento del consumo y el constante movimiento en el mercado de la oferta y la demanda de los distintos productos; lo que avizora un panorama favorable para el sector de impresiones y gráfico.

2.3. Experiencia laboral

Los autores poseen experiencia en el rubro de servicios de contabilidad y auditoría, comercial, y en el sector gráfico. De esta forma, la experiencia combinada de los autores permitió desarrollar el presente Trabajo de Suficiencia Profesional con una visión más analítica y holística; es así que, uno de los autores se viene desempeñando en el sector gráfico en la actualidad, lo que le permitió realizar distintas actividades, y conocer distintos procesos del cómo funciona el proceso productivo, las dificultades que acarrea, las herramientas utilizadas y la planificación en la gestión empresarial, incluyendo la tercerización como aspecto clave en este rubro. De esta forma conocer el mercado en el que se desenvuelven las empresas de este sector, lo que nos permitió identificar puntos claves como la volatilidad de los precios que se manejan con los clientes y los proveedores.

En base a nuestra experiencia hemos podido identificar que las industrias gráficas si tienen una posición económica en el mercado porque podemos ver una variedad de gráficas que compiten en este rubro, como toda empresa todo es parte de un proceso, existen diferentes áreas como son: contabilidad, recursos humanos, atención al

cliente, cotización, diseño, logística y producción. Uno de los autores pertenece al área contable y son los encargados de realizar los estados financieros mensuales y anuales de la empresa, pero también han tenido la oportunidad de experimentar áreas como logística y atención al cliente lo que les permitió tener un mayor conocimiento sobre el manejo de las empresas gráficas, lo cual coadyuvó al desarrollo del presente trabajo. Es importante recalcar que cada una de las áreas tiene su grado de complejidad, por lo que cada uno se especializa en su área para poder desempeñarse de la mejor manera. Los puntos más críticos donde siempre se presentan los problemas es en el área de atención al cliente porque existen trabajos que no salen como el cliente las quiere, es decir, salen errados entonces los clientes lo devuelven o simplemente ya no lo desean y no pagan por el servicio. En consecuencia, la responsabilidad va directamente con producción y logística (servicios) porque son los encargados del proceso productivo, es aquí donde interviene el área comercial para dar soluciones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Nivel de investigación

En la presente investigación se utilizó el método inductivo-deductivo, analítico, estadístico, descriptivo y de síntesis, entre otros; que conforme se desarrolló el trabajo, se aplicó indistintamente.

3.2. Método

En la presente investigación se utilizó el método inductivo-deductivo, analítico, estadístico, descriptivo, y de síntesis, entre otros; que conforme se desarrolle el trabajo, se aplicó indistintamente.

3.3. Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por 60 personas con experiencia laboral y se tomará como muestra 30 personas del distrito de La Victoria, la información recopilada se realizó a través de la herramienta virtual de Formularios de Google.

3.4. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la presente investigación fue el cuestionario de evaluación, o también llamado encuesta el cual se aplicará al presente trabajo titulado “La tercerización del proceso productivo y la gestión empresarial en las empresas gráficas en el distrito de La Victoria 2023.”

3.5. Operacionalización

Tabla 1

Tabla de operacionalización

Indicadores	
<p>Magueyal (2020) menciona que: El costo de producción es inherente a la actividad fabril, se identifica con los costos de productos elaborados a los cuales agrega valor.</p> <p>Montes et al. (2019) afirman lo siguiente: los presupuestos nacen de la necesidad de prever y controlar las actividades de una entidad, constituyen un proceso lógico y normal del desarrollo económico en general y de las empresas en particular.</p>	
X: Tercerización productiva	Y: Gestión Empresarial
X1: Costos de producción	Y1: Presupuesto
X2: Gestión de la Calidad	Y2: Cartera de clientes
X3: Optimización del tiempo	Y3: Beneficios económicos
Escala valorativa	

Nota: Los datos presentados son elaboración propia (2024)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y PROPUESTAS

4.1. Presentación de resultados

1. ¿Considera usted que los costos de producción influyen en la tercerización del proceso productivo en las empresas gráficas?

Tabla 2:

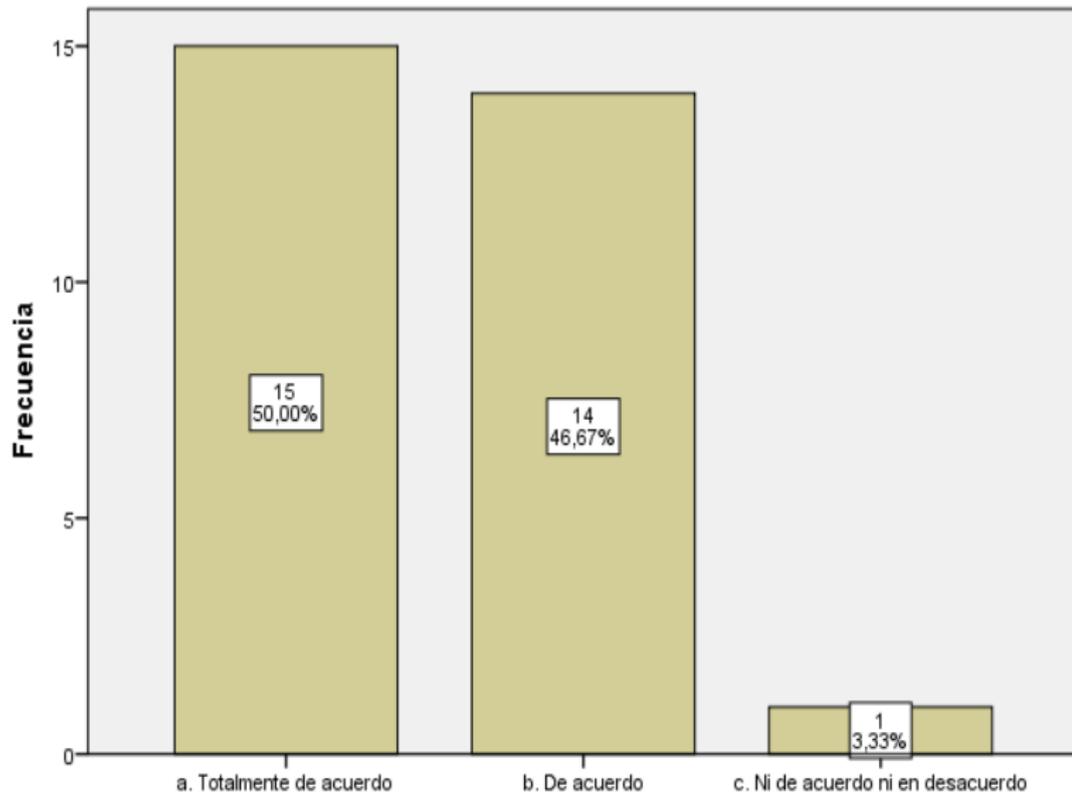
Tabla de frecuencia del indicador: Costos de producción

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
a) Totalmente de acuerdo	15	50%	50%	50%
b) De acuerdo	14	46.7%	46.7%	96.7%
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.3%	3.3%	100%
Total	30	100%	100%	

Nota: Los datos presentados son elaboración propia (2024)

Figura 3:

Gráfico de frecuencia del indicador: Costos de producción



Nota: La figura muestra los resultados en porcentajes de la pregunta 1. Fuente: Elaboración propia (2024).

Interpretación:

Según se observa en la pregunta 1, el 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo que los costos de producción influyen en la tercerización del proceso productivo en las empresas del sector gráfico, un 46.37% opina que casi siempre respecto a la pregunta planteada, mientras que un 3.33% opina que algunas veces.

Se puede concluir que la mayoría de los encuestados (+50%) está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los costos de producción influyen en la tercerización del proceso productivo en las empresas del sector gráfico lo que da a conocer un panorama alentador respecto a la información que poseen los encuestados de este sector. De esta forma, según los resultados obtenidos, debido a un aumento en los insumos y por ende en los costos de producción, puede generar que las empresas gráficas decidan trasladar el proceso a un tercero que ya cuente con los insumos y la disponibilidad de elaborar los productos requeridos.

2. ¿Cree usted que la tercerización del proceso productivo influye en la gestión de la calidad de las empresas gráficas?

Tabla 3:

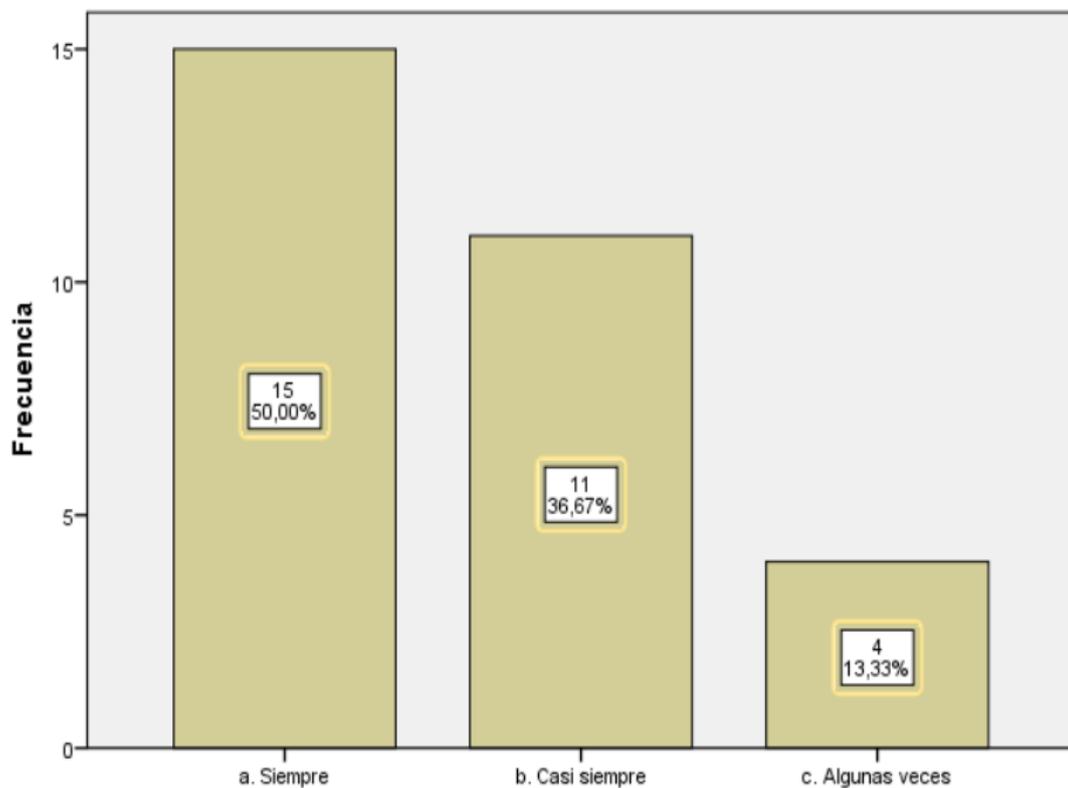
Tabla de frecuencia del indicador: Gestión de calidad

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
a) Siempre	15	50%	50%	50%
b) Casi siempre	11	36.7%	36.7%	86.7%
c) Algunas veces	4	13.3%	13.3%	100%
Total	30	100%	100%	

Nota: Los datos presentados son elaboración propia (2024)

Figura 4:

Gráfico de frecuencia del indicador: Gestión de calidad



Nota: La figura muestra los resultados en porcentajes de la pregunta 2. Fuente: Elaboración propia (2024).

Interpretación:

Según se observa en la pregunta 2, el 50% de los encuestados está de acuerdo que la tercerización del proceso productivo influye en la gestión de la calidad de las empresas gráficas, un 36.67% opina que casi siempre respecto a la pregunta planteada, mientras que un 13.33% opina que algunas veces.

Se puede concluir que la mayoría de los encuestados (+50%) opina que siempre y casi siempre la tercerización del proceso productivo influye en la gestión de la calidad de las empresas gráficas. Lo que confirma la importancia del proceso productivo y que tan vinculado está con la gestión de la calidad, ya que, en una empresa gráfica ofrecen un producto tangible, la calidad es un factor preponderante para trabajar constantemente para poder destacarse en el mercado.

3. ¿Considera usted que la optimización o ahorro del tiempo está relacionado con la tercerización del proceso productivo en las empresas gráficas?

Tabla 4:

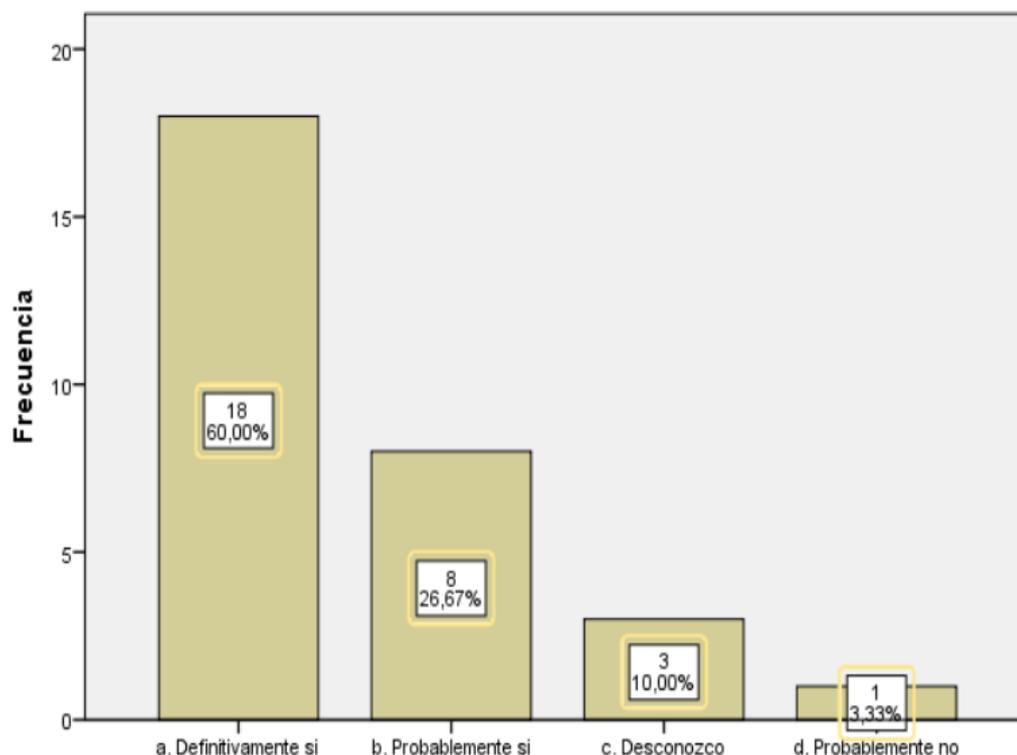
Tabla de frecuencia del indicador: Optimización del tiempo

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
a) Definitivamente si	18	60%	60%	60%
b) Probablemente si	8	26.7%	26.7%	86.7%
c) Desconozco	3	10.0%	10.0%	96.7%
d) Probablemente no	1	3.3%	3.3%	100%
Total	30	100%	100%	

Nota: Los datos presentados son elaboración propia (2024)

Figura 5:

Gráfico de frecuencia del indicador: Optimización del tiempo



Nota: La figura muestra los resultados en porcentajes de la pregunta 3. Fuente: Elaboración propia (2024).

Interpretación:

Según se observa en la pregunta 3, el 60% de los encuestados opina que definitivamente sí, la optimización o ahorro del tiempo está relacionado con la tercerización del proceso productivo en las empresas gráficas, un 26.67% opina que es probable que los costos influyan respecto a la pregunta planteada, mientras que un 10% manifiesta desconocer el tema. Por el contrario, un 3.33% opina que probablemente no influye.

Según los resultados obtenidos, se da a conocer una tendencia positiva respecto a que existe una relación positiva entre la optimización o ahorro del tiempo con la tercerización del proceso productivo. Ello reafirma que la tercerización del proceso productivo conlleva a reducir tiempo, tanto de las áreas productivas como horas

administrativas relacionadas a la producción como por ejemplo las coordinaciones relacionadas a la compra de insumos o logística de los productos terminados.

4. ¿Cree usted que una buena gestión empresarial influye en un mejor manejo del presupuesto en las empresas del sector gráfico?

Tabla 5:

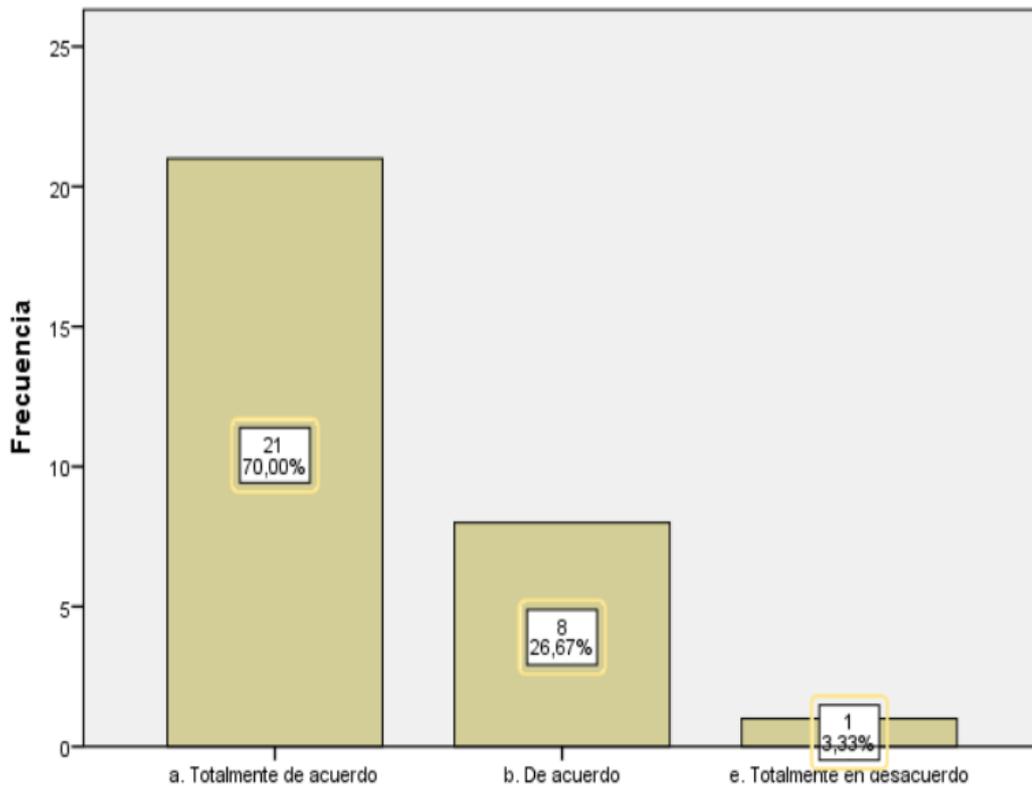
Tabla de frecuencia del indicador: Presupuesto

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
a) Totalmente de acuerdo	21	70%	70%	70%
b) De acuerdo	8	26.7%	26.7%	96.7%
e) Totalmente en desacuerdo	1	3.3%	3.3%	100%
Total	30	100%	100%	

Nota: Los datos presentados son elaboración propia (2024)

Figura 6:

Gráfico de frecuencia del indicador: Presupuesto



Nota: La figura muestra los resultados en porcentajes de la pregunta 4. Fuente: Elaboración propia (2024).

Interpretación:

Según se observa en la pregunta 4, el 70% de los encuestados está de acuerdo en que una buena gestión empresarial influye en un mejor manejo del presupuesto en las empresas del sector gráfico, un 26.67% está de acuerdo con lo planteado. Por el contrario, solo un 3.33% opina que está totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que la mayoría de los encuestados (+50%) está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que una buena gestión empresarial influye en un mejor manejo del presupuesto en las empresas del sector gráfico. Lo que da a conocer un panorama alentador respecto a la importancia del manejo del presupuesto y lo ligado que se encuentra a la gestión empresarial, ya que, se encuentra relacionado al oportuno planeamiento y una buena toma de decisiones respecto a la distribución del presupuesto en las empresas gráficas.

5. ¿Considera usted que una correcta gestión empresarial influye en el crecimiento de la cartera de clientes en las empresas del sector gráfico?

Tabla 6:

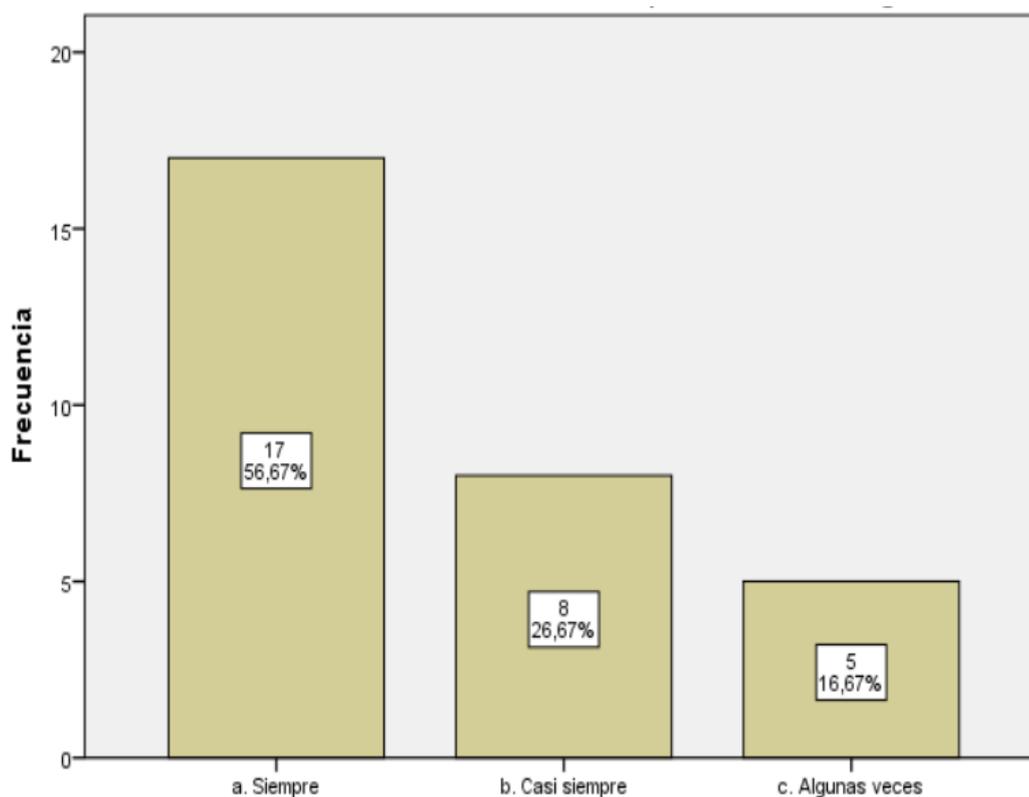
Tabla de frecuencia del indicador: Cartera de clientes

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
a) Siempre	17	56.7%	56.7%	56.7%
b) Casi siempre	8	26.7%	26.7%	83.3%
c) Algunas veces	5	16.7%	16.7%	100%
Total	30	100%	100%	

Nota: Los datos presentados son elaboración propia (2024)

Figura 7:

Gráfico de frecuencia del indicador: Cartera de cliente



Nota: La figura muestra los resultados en porcentajes de la pregunta 5. Fuente: Elaboración propia (2024).

Interpretación:

Según se observa en la pregunta 5, el 56.67% de los encuestados opina que siempre, una correcta gestión empresarial influye en el crecimiento de la cartera de clientes en las empresas del sector gráfico, un 26.67% opina que casi siempre. Mientras que un 16.67% manifiesta desconocer el tema.

Se puede concluir que la mayoría de los encuestados (+50%) opina que siempre y casi siempre la correcta gestión empresarial influye en el crecimiento de la cartera de clientes en las empresas del sector gráfico. Esto denota la importancia; según los resultados obtenidos, de que una correcta gestión empresarial permitirá generar una tendencia positiva en el crecimiento de la cartera de clientes en una empresa del sector gráfico debido a un buen manejo de los distintos procedimientos relacionados a la atención y fidelización al cliente.

6. ¿Cree usted que la gestión empresarial está relacionado al incremento de beneficios económicos en las empresas del sector gráfico?

Tabla 7:

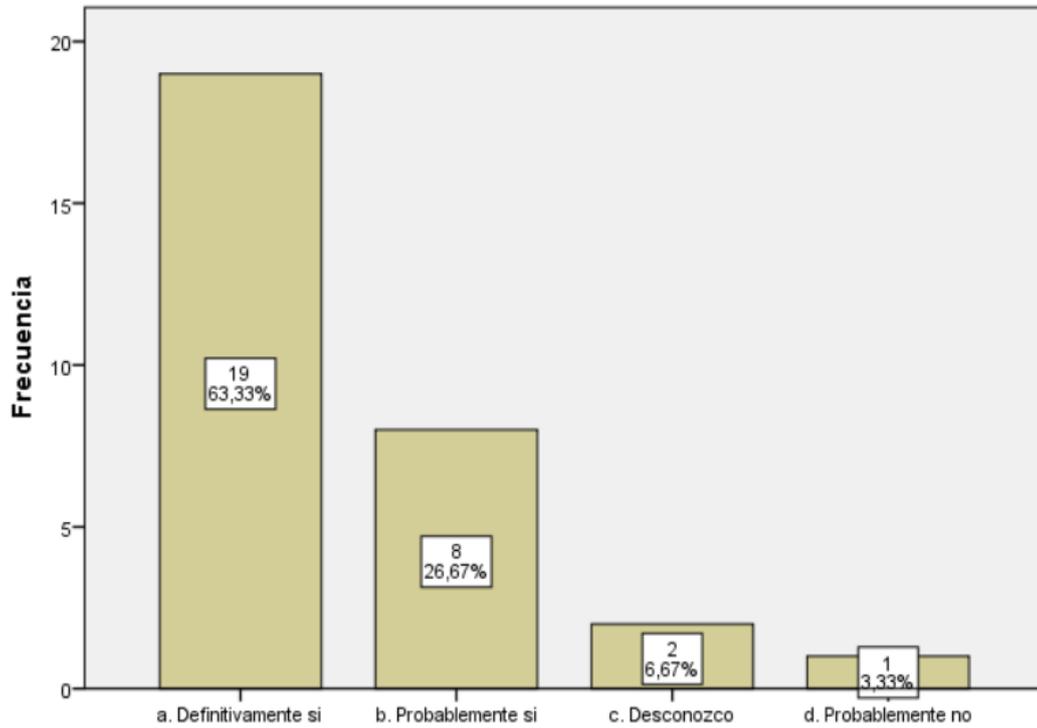
Tabla de frecuencia del indicador: Beneficios económicos

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
a) Definitivamente si	19	63.3%	63.3%	63.3%
b) Probablemente si	8	26.7%	26.7%	90%
c) Desconozco	2	6.7%	6.7%	96.7%
d) Probablemente no	1	3.3%	3.3%	100%
Total	30	100%	100%	

Nota: Los datos presentados son elaboración propia (2024)

FIGURA 8:

Gráfico de frecuencia del indicador: Beneficios económicos



Nota: La figura muestra los resultados en porcentajes de la pregunta 6. Fuente: Elaboración propia (2024).

Interpretación:

Según se observa en la pregunta 6, el 63.30% de los encuestados opina que definitivamente sí, la gestión empresarial está relacionado al incremento de beneficios económicos en las empresas del sector gráfico, un 26.67% opina que es probable sí, mientras que un 6.7% manifiesta desconocer el tema. Por el contrario, un 3.33% opina que probablemente no influye.

Se puede concluir que la mayoría de los encuestados (+50%) opina que definitivamente sí y probablemente sí, la gestión empresarial está relacionado al incremento de beneficios económicos en las empresas del sector gráfico. Es así que, se reafirma que una correcta gestión empresarial permitirá alcanzar los objetivos de la empresa y, por ende; ya sea forma directa o indirecta, generará mayores beneficios económicos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Después de haber obtenido los resultados de nuestras encuestas podemos identificar que la tercerización dentro de los procesos productivos es muy importante, como podemos apreciar la mayoría está de acuerdo que a la hora de gestionar estas actividades se pueda optimizar el tiempo, ello permitirá a las empresas gráficas enfocarse más en aspectos de calidad con los servicios de acabados con la finalidad de que el cliente se sienta satisfecho cuando reciba el producto, si analizamos más a detalle con temas relacionados a los costos también representa un aspecto positivo por la variedad de proveedores que existen en el mercado te permiten seleccionar de manera competitiva un precio que pueda generar un ahorro para la empresa.

Asimismo, debido a que la gran mayoría de los encuestados manifiestan que la gestión empresarial se encuentra relacionado con el incremento de beneficios económicos, se da a conocer la importancia de la gestión empresarial, debido a que su correcta ejecución impactaría en los objetivos trazados por la empresa; y dado que el fin de una empresa es obtener ganancias, la gestión empresarial cumpliría un papel fundamental en el incremento de los beneficios económicos. Adicionalmente, es importante destacar que ello va de la mano de una correcta gestión de todas las áreas de la empresa, trabajando de manera unificada y funcionando sistemáticamente para poder direccionar los esfuerzos de la empresa, desde las funciones administrativas hasta las productivas. Entre ellas se resalta las funciones del área encargada de atención al cliente, la cual se encargará de poder mantener e inclusive incrementar la cartera de clientes y a su vez disponer de mayores recursos económicos en el presupuesto de una empresa gráfica.

5.2. Conclusiones

- a) Se analizó que los costos de producción influyen de manera significativa en el presupuesto de las empresas gráficas. Esto debido a que los costos de producción son desembolsos necesarios para las empresas industriales, en ese sentido, no tener precios actualizados de la materia prima en el mercado, que son utilizados para los acabados gráficos y servicios que se tercerizan, podría afectar

el cálculo del presupuesto dentro de la empresa. En síntesis, los costos de producción son inherentes en las empresas que elaboran y/o venden un bien; es por ello por lo que siempre va a tener un papel fundamental en la elaboración de un presupuesto.

- b) Se estableció que la gestión de calidad del proceso productivo impacta de manera positiva en el aumento de la cartera de clientes en las empresas gráficas, debido a que al elaborar un producto de calidad que contenga buenos acabados, generará que los clientes soliciten elaborar más productos o en el mejor de los casos, una campaña completa que pueden ser contratos a cortos y medianos plazos, dando así preferencia a la empresa gráfica. Es por ello, que la Gestión de la Calidad ayuda a generar una buena imagen con los clientes permitiendo una fidelización, y originando un precedente atractivo para la obtención de nuevos clientes.
- c) Se detalló cuál es la relación que existe entre la optimización o ahorro del tiempo en la obtención de mayores beneficios económicos, debido a que la tercerización del proceso productivo conlleva emplear menos horas productivas y administrativas. Es decir, al optar tercerizar la empresa gráfica no emplea sus propias maquinarias, lo que le permite ahorrar tiempo en horas administrativas al momento de gestionar el abastecimiento de los insumos requeridos; asimismo, permite ahorrar tiempo durante un proceso productivo puesto que ya no se emplea horas de producción para la ejecución ni del control de dicho proceso.

En conclusión, se determinó que la tercerización del proceso productivo impactó en la Gestión Empresarial en las empresas gráficas, debido a que el proceso productivo demanda diferentes recursos tanto relacionados a la producción, e inclusive relacionado a los recursos administrativos. Es por ello por lo que la tercerización de dicho proceso ya sea de forma parcial o en algunos casos total; dependiendo del producto a elaborar, podrá ejecutarse correctamente cuando una Gestión Empresarial; partiendo desde el Área Administrativa, se organicé y planifique correctamente la tercerización. Ello conlleva mayores esfuerzos para el área administrativa; que son necesarios para el alcance de los objetivos planteados por la empresa.

5.3. Recomendaciones

- a) Debido a que resulta determinante los costos de producción en el presupuesto de las empresas gráficas, se recomienda llevar una correcta planificación estratégica al momento de tercerizar, que permita seleccionar un proveedor que no supere el presupuesto, para ello, se sugiere tener una cartera de proveedores clasificados en los servicios que requiere principalmente una empresa gráfica, así como tener una base datos de los precios de los insumos utilizados en la producción. Adicionalmente, es sumamente relevante tener en cuenta la forma de pago de dichos proveedores, ya que, tener mayores días de crédito permitirá a la empresa cumplir con su obligación de forma oportuna, así como la de no perder liquidez.
- b) En cuanto a la relación que tiene la gestión de calidad del proceso productivo con el aumento de la cartera de clientes en las empresas gráficas, se sugiere tomar conciencia del riesgo que implica entregar un material ineficiente, es por ello, que se recomienda contar con un área especializada que pueda gestionar de manera continua estos procesos para corregir o intervenir en el momento adecuado. Asimismo, cuando el producto terminado está en su última fase, se recomienda realizar un muestreo o control oportuno para determinar que no haya fallas en el material que se va a entregar al cliente. Además, se debe enfatizar en capacitar correctamente al personal de atención, ya que, es el área que interviene directamente con los clientes, razón por la cual debe estar capacitado adecuadamente para fidelizarlos y generar buena reputación en el mercado.
- c) Debido a mayores beneficios económicos obtenidos mediante el ahorro u optimización del tiempo en las empresas gráficas en la tercerización, se recomienda poder destinar sus esfuerzos en otras líneas de negocios relacionados al sector, como por ejemplo el packaging, que es un proceso muy requerido en la actualidad y la cual apunta a seguir siendo uno de los más importantes del sector gráfico. Es por ello, que resulta oportuno destinar recursos de los beneficios económicos obtenidos de optimización del tiempo en la tercerización productiva en este proceso que se posiciona como uno de los más rentables.

Finalmente se recomienda a las empresas gráficas poder enfocar sus esfuerzos partiendo desde una correcta planificación y organización desde las gerencias y/o jefaturas; apoyándose en herramientas de Gestión Empresarial como un análisis

FODA, Balanced Scorecard, diagrama de Ishikawa, entre otros. Ello ayudará a poder definir los objetivos y planificar las estrategias para alcanzarlos con apoyo en base a indicadores, así como poder identificar problemas dentro de una organización y poder elaborar a partir de ello, medidas para su mitigación. De esta forma, partiendo desde una correcta Gestión Empresarial permitirá una correcta toma decisiones y manejo en la tercerización del proceso productivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. (2018). *La gestión de calidad de los servicios financieros de entidades internacionales en México*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio institucional de la UNAM. Recuperado de: <https://repositorio.unam.mx/contenidos/3469330>
- Cámara Valencia (2024) *Outsourcing: ventajas y desventajas*. Portal de las tecnologías de Cámara Valencia. Recuperado de: <https://ticnegocios.camaravalencia.com/servicios/tendencias/outsourcing-ventajas-y-desventajas/>
- Catalina, Q. (2019) *Reporte sobre la industria gráfica en el país*. ASOCIACION GREMIAL UNION DE IMPRESORES DEL PERU. Recuperado de: https://peru.ahk.de/fileadmin/AHK_Peru/2_AGUDI_-_Cieza.pdf
- Cobo, J (2017) *La tercerización como herramienta Gestión Empresarial*, [Tesis de Magistratura, Universidad EAFIT]. Repositorio EAFIT. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10784/11959>
- Cruz, L. (2021) *Secretos de tercerización. La guía paso a paso para subcontratar su negocio para que pueda ganar más tiempo*. OEM. Recuperado de: https://www.google.com.pe/books/edition/SECRETOS_DE_TERCERIZACI%C3%93N/D_sqEAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=tercerizacion+libros&printsec=frontcover
- Cuatrecasas, LL. (2020) *diseño avanzado de procesos y plantas de producción flexible*. Profit Editorial. Recuperado de: https://www.google.com.pe/books/edition/Dise%C3%B1o_avanzado_de_procesos_y_plantas_d/QgUYEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=procesos+productivos&printsec=frontcover
- Diario Oficial El peruano (2023) *Tercerización ¿Como aumentar la rentabilidad de una empresa a través de este proceso?* El peruano. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/215269-tercerizacion-como-aumentar-la-rentabilidad-de-una-empresa-a-traves-de-este-proceso>

- Fermani, Y. (2015) *Un estudio sobre problemas de coordinación en la gestión de los procesos. Estudio comparativo de casos*. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Andrés]. Repositorio UDESA Recuperado de: <https://repositorio.udesa.edu.ar/items/e7b75026-4174-45de-abd4-029dbce02b91>
- Framiñan, J. (2023) *Diseño y análisis de sistemas productivos*. MARCOMBO. Recuperado de: https://www.google.com.pe/books/edition/Dise%C3%B1o_y_an%C3%A1lisis_de_sistemas_productivos/aXyyEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=procesos+productivos&printsec=frontcover
- Gonzales, L. (2014) *Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley N° 28015 en el distrito de la victoria - año 2013*. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la USMP. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/1117>
- Industria gráfica online (2023) *La industria gráfica mundial muestra una confianza cada vez mayor en casi todos los mercados y regiones a pesar de los obstáculos económicos*. Recuperado de: <https://www.industriagraficaonline.com/articulo/35814/>
- Jiménez, L. (2023) *Gestión Empresarial para el Apoyo Contable Como Aporte Económico en las Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de Pilar, Periodo 2023*. Ciencia Latina Intencional. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8225/12401>
- López, L., Maesaka, L. y Paredes, J. (2023). *El outsourcing como estrategia para la disminución de costos de las empresas*. Revista Lidera, (17), 16-18. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/26662/25037>
- Magueyal, L. (2020) *Análisis y reflexiones sobre los costos de producción y ventas*. Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey. Recuperado de: https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis_y_reflexiones_sobre_los_costos/k1XUDwAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=costo+de+produccion&printsec=frontcover

- Martin, M. y Diaz, E. (2018) *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. (2ª ed.) ESIC EDITORIAL. Recuperado de: https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_direcci%C3%B3n_de_operaciones/-ptMDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Montes, C., Vallejo, C. y Montilla, O. (2019) *Presupuestos: Aplicación práctica en las organizaciones*. Alfaomega grupo editor. Recuperado de: https://www.google.com.pe/books/edition/Presupuestos/j_R5EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=presupuesto&printsec=frontcover
- Romano, M. (2022) *3 ventajas y desventajas del Outsourcing*. FORTHIA RRHH Software. Recuperado de: <https://fortia.com.mx/recursos-humanos-4-0/3-ventajas-y-3-desventajas-del-outsourcing/>
- Sánchez, J. (2013) *Indicadores de Gestión Empresarial. De la Estrategia a los Resultados*. Palibrio. Recuperado de: https://www.google.com.pe/books/edition/Indicadores_De_Gesti%C3%B3n_Empresarial/tVKUAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+empresarial&printsec=frontcover
- SUNAT (2021) *TOP 20 EMPRESAS: INDUSTRIA PAPEL E IMPRENTA*. Recuperado de: <https://www.producentempresarial.pe/wp-content/uploads/2024/01/papel.pdf>
- Torres, K. y Guevara, J. (2023), *Tercerización y su influencia en los costos de producción de las empresas de confecciones textiles del distrito de San Juan de Lurigancho año 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/7391>

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 8:

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera afecta el impacto que tiene la tercerización del proceso productivo en la gestión empresarial de las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿En qué medida influyen los costos de producción en el presupuesto de las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023?</p> <p>b. ¿Cómo impacta la gestión calidad del proceso productivo en el aumento de la cartera de clientes en las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la optimización del tiempo en la obtención de mayores beneficios económicos de las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023?</p>	<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <p>Determinar de qué manera afecta el impacto que tiene la tercerización del proceso productivo en las empresas gráficas en la gestión empresarial del distrito de La Victoria 2023.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS</p> <p>a. Analizar en qué medida influyen los costos de producción en el presupuesto de las empresas gráficas del distrito de La victoria 2023.</p> <p>b. Establecer cómo impacta la gestión calidad del proceso productivo en el aumento de la cartera de clientes en las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023.</p> <p>c. Detallar cuál es la relación entre la optimización del tiempo en la obtención de mayores beneficios económicos de las empresas gráficas del distrito de La Victoria 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Indicadores</u></p> <p>X1: <u>Costos de producción</u> X2: <u>Gestión de la calidad</u> X3: <u>Optimización del tiempo</u> Escala valorativa</p> <p>Y1: <u>Presupuesto</u> Y2: <u>Cartera de clientes</u> Y3: <u>Beneficios económicos</u> Escala valorativa</p> <p><i>Origen: Elaboración propia</i></p>	<p>1. Nivel de investigación: En la presente investigación se utilizó el método inductivo-deductivo, analítico, estadístico, descriptivo y de síntesis, entre otros, que conforme se desarrolle el trabajo se aplicó indistintamente.</p> <p>2. Población y muestra: La población objeto de estudio está conformada por 60 personas con experiencia laboral y se tomará como muestra 30 personas del distrito de La Victoria, la información recopilada se realizó a través de la herramienta virtual de Formularios de Google.</p> <p>3. Técnicas de recolección de datos: La técnica que se utilizó para la presente investigación fue el cuestionario de evaluación, o también llamado encuesta el cual se aplicará al presente trabajo titulado "La Tercerización Del Proceso Productivo Y La Gestión Empresarial En Las Empresas Gráficas En El Distrito De La Victoria 2023"</p>

Nota: Los datos presentados son elaboración propia (2024)

ANEXO 2

CUESTIONARIO

1. ¿Considera usted que los costos de producción influyen en la tercerización del proceso productivo en las empresas gráficas?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. Desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cree usted que la tercerización del proceso productivo influye en la gestión de la calidad de las empresas gráficas?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca

3. ¿Considera usted que la optimización o ahorro del tiempo está relacionado con la tercerización del proceso productivo en las empresas gráficas?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Desconozco
 - d. Probablemente no
 - e. Definitivamente no

4. ¿Cree usted que una buena gestión empresarial influye en un mejor manejo del presupuesto en las empresas del sector gráfico?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d. Desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
5. ¿Considera usted que una correcta gestión empresarial influye en el crecimiento de la cartera de clientes en las empresas del sector gráfico?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Algunas veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
6. ¿Cree usted que la gestión empresarial está relacionado al incremento de beneficios económicos en las empresas del sector gráfico?
- a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Desconozco
 - d. Probablemente no
 - e. Definitivamente no