

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Habilidad de solución de problemas como predictor en la capacidad  
de innovación en emprendedores de la ciudad de Juliaca, 2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

**Autor:**

Lizbeth Ignacia Mamani Quispe

David Maicol Mamani Calancho

**Asesor:**

Mtro. Wilson Cruz Mamani

**Juliaca, abril de 2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Wilson Cruz Mamani, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“HABILIDAD DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS COMO PREDICTOR EN LA CAPACIDAD DE INNOVACIÓN EN EMPRENDEDORES DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2023”** de autores **Lizbeth Ignacia Mamani Quispe** y **David Maicol Mamani Calancho**, tiene un índice de similitud de 18% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 03 días del mes de mayo del año 2024.



---

Mtro. Wilson Cruz Mamani  
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 03 día(s) del mes de abril del año 2024 siendo las 18:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Dr. Alexander David De la Cruz Vargas el secretario(a): Mtro. Julio Samuel Torres Miranda y los demás miembros: Msc. Giovanni Elizabeth Estela Delgado y el (la) asesor(a): Mtro. Wilson Cruz Msc. Giovanni Elizabeth con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Habilidad de solución de problemas como predictor en la capacidad de innovación en emprendedores de la ciudad de Juliaca, 2023 del(los) bachiller(es):

- a) Lizbeth Ignacia Mamani Quispe
- b) David Maicol Mamani Calancho
- c) \_\_\_\_\_

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales  
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Lizbeth Ignacia Mamani Quispe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller (b): David Maicol Mamani Calancho

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller (c): \_\_\_\_\_

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]  
Presidente/a

[Firma]  
Asesor(a)

[Firma]  
Bachiller (a)

[Firma]  
Miembro

[Firma]  
Bachiller (b)

[Firma]  
Secretaria/a

[Firma]  
Miembro

[Firma]  
Bachiller (c)

## Índice de contenido

RESUMEN .....	5
1 INTRODUCCIÓN.....	7
2 MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
2.1 Diseño.....	16
2.2 Sujetos .....	17
2.3 Mediciones.....	17
2.4 Análisis estadísticos.....	18
2.5 Declaración sobre aspectos éticos.....	18
3 RESULTADOS .....	18
3.1 Resultados descriptivos .....	18
3.2 Prueba de normalidad.....	21
3.3 Resultados correlacionales .....	22
3.4 Resultados de Regresión .....	22
4 DISCUSIÓN.....	23
5 CONCLUSIÓN.....	25
6 REFERENCIAS .....	27

## Habilidad de solución de problemas como predictor en la capacidad de innovación en emprendedores de la ciudad de Juliaca, 2023

### RESUMEN

Durante épocas de ajuste, las organizaciones deben emplear plenamente sus recursos disponibles para enfrentar desafíos adversos. Por esta razón, este estudio buscó analizar cómo la capacidad de resolver problemas y la habilidad innovadora de los directivos impactan en el sector comercial de Juliaca, el diseño metodológico es de tipo correlacional descriptivo explicativo, de diseño no experimental de corte transversal. Para lograr el objetivo se trabajó con una muestra de 186 individuos, entre ellos el 54.3% representados por el sexo femenino y el 45.7% masculino, en su mayoría de 31 a 41 años de edad, estos elegidos por el método no probabilístico por conveniencia. Se utilizó 2 instrumentos para la recolección de los datos: habilidad de solución de problemas y la capacidad de innovación. Como resultado se encontró que existe influencia significativa de variabilidad explicada en un 70%. Mediante la prueba t de Student, se asumen que la habilidad de solución de problemas es el predictor significativo ( $t = 20.793$ ,  $p < .05$ ). Esto implica que las habilidades de solución de problemas tienen un impacto positivo y sustancial en la capacidad de innovación. Se concluye, los directivos requieren de la ejecución eficaz de habilidades, entre las cuales la solución de problemas es una prioridad debido al beneficio que puede generar en la organización. La resolución de problemas no sólo aporta una habilidad mental al individuo, sino que también permite comportamientos como competir contra el mundo en constante desarrollo en el siglo XXI, producir y mantenerse al día con innovaciones.

**Palabras clave:** *Habilidad de solución de problemas, liderazgo, directivos, capacidad de innovación, pensamiento crítico.*

# **Problem-solving ability as a predictor of innovation capacity in entrepreneurs in the city of Juliaca, 2023**

## **ABSTRACT**

During times of adjustment, organizations must fully employ their available resources to face adverse challenges. For this reason, this study sought to analyze how the problem-solving capacity and innovative ability of managers impact the commercial sector of Juliaca, the methodological design is descriptive correlational explanatory descriptive, non-experimental cross-sectional design. To achieve the objective, we worked with a sample of 186 individuals, 54.3% of whom were female and 45.7% male, mostly between 31 and 41 years of age, chosen by the non-probabilistic method of convenience. Two instruments were used for data collection: problem-solving ability and innovation capacity. As a result, it was found that there is a significant influence of variability explained by 70%. By means of Student's t-test, it is assumed that problem-solving ability is the significant predictor ( $t = 20.793$ ,  $p < .05$ ). This implies that problem-solving skills have a positive and substantial impact on innovation capacity. It is concluded, managers require the effective execution of skills, among which problem solving is a priority due to the benefit it can generate in the organization. Problem solving not only brings a mental ability to the individual, but also enables behaviors such as competing against the constantly developing world in the 21st century, producing and keeping up with innovations.

**Keywords:** *Problem-solving ability, leadership, managers, innovation capacity, critical thinking.*

## 1 INTRODUCCIÓN

Las habilidades del siglo XXI son uno de los temas frecuentemente discutidos del día. Las habilidades de pensamiento creativo son un aspecto importante para crear y encontrar ideas para resolver el problema (Khoiriyah & Husamah, 2018). Para hacer frente a condiciones dinámicas, las habilidades de comunicación y resolución colaborativa de problemas (CPS) se han convertido en componentes esenciales de la economía y la sociedad actuales (Dowell et al., 2020).

En la vida diaria, la humanidad se enfrenta todo el tiempo a diversos problemas. Los humanos tienen que pensar en formas de resolver estos problemas. En una sociedad que cambia rápidamente, para resolver problemas y tomar las decisiones que favorezcan a las organizaciones (Gültekin & Altun, 2022).

Un directivo es una persona que en su puesto de trabajo posee una responsabilidad legítima generada por la misma organización y que le otorga una jerarquía que debe ser respetada y obedecida por sus subordinados (Torres, 2011), con orientación hacia la tarea que deben realizar, enfocado en los resultados y en el cumplimiento de obligaciones que se definen de acuerdo con los objetivos y fines de la empresa (Whetten & Cameron, 2011).

La innovación es aplicada en diferentes áreas de la organización con el propósito de lograr una mejor competitividad en el mercado (Arosa- Carrera y Chica-Mesa, 2020). Siendo uno de los factores más importantes en la generación de una ventaja competitiva sostenible de las empresas, regiones y países para lograr una posición competitiva en el mercado (Cuevas-Vargas et al., 2020).

Sin embargo, la capacidad de innovación (CI) en el Perú se encuentra por debajo del promedio de otras economías del mundo (World Economic Forum, 2019). Esta situación es preocupante para el 99.2 % de la micro y pequeñas empresas en el Perú (Alva, 2017), pues el entorno competitivo es cada vez más exigente y dinámico, el cual requiere innovación permanente de acuerdo con las necesidades del mercado. Por otro lado, la micro y pequeñas empresas no comprenden el verdadero significado de la innovación, muchas de ellas han adoptado una idea de innovación muy superficial, denotando escasez en la innovación (Ponce y Zevallos, 2017).

Según el Índice Mundial de Innovación (GII) de 2017, los países más desarrollados, como Suecia, Estados Unidos, Suiza y el Reino Unido, han liderado la lista durante varios años. En América Latina, Chile destaca como el país mejor posicionado, mientras que los demás

países de la región han fluctuado entre las posiciones 50 y 80 en los últimos nueve años. Perú ha mantenido consistentemente la posición 70 en el ranking de innovación durante los últimos cinco años. Sin embargo, según el Foro Económico Mundial, Perú se sitúa en el puesto 119 de 138 economías a nivel global, evidenciando deficiencias en el desarrollo tecnológico y científico. Aunque ha habido mejoras en la accesibilidad de recursos para innovar, persisten desafíos significativos en el desempeño innovador, subrayando la necesidad de fortalecer las instituciones y el capital humano en el país (Cumpa & Bolivar, 2020).

Una de estas habilidades más valoradas por las empresas, reclutadores y directivos (American Management Association, 2010; Cardona, 2015; Tobón, 2006); está dirigida dar soluciones rápidas y efectivas a problemáticas organizacionales (Montiel, 2014) por lo que aquel directivo que no logre resolver problemas eficazmente es considerado como incompetente en la realización de sus funciones (Tracy, 2016) ya que esta situación puede tener consecuencias negativas al éxito de la organización (Diker, Garipağaoğlu & Tosun, 2014; Tracy, 2016).

Los pasos en la resolución de problemas son encontrar y comprender problemas, desarrollar buenas estrategias de resolución de problemas, explorar soluciones y pensar/redefinir problemas y soluciones a lo largo del tiempo (Santrock, 2012; Saragih & Habeahan, 2014). Hay varios factores que limitan la resolución de problemas: conjuntos mentales, transferencia negativa y positiva e incubación (Sternberg, 2012). La creatividad es una forma de encontrar la solución de problemas. Muchos problemas se pueden resolver creando nuevas ideas o estrategias (Nuzliah, 2015).

La competencia interpersonal también implica la capacidad de participar efectivamente en interacciones interpersonales complejas y de utilizar y comprender a las personas de manera efectiva. Las personas en una relación interpersonal tienden a influirse entre sí, compartir sus pensamientos y sentimientos y participar en actividades juntas. Debido a esta interdependencia, la mayoría de las cosas que cambian o impactan a un miembro de la relación tendrán algún nivel de impacto en el otro miembro (Erozkan, 2013).

Diversos estudios, han evaluado el proceso de habilidades cognitivas en solución de problemas.

La colaboración y la capacidad de solucionar problemas han atraído una importante atención de la investigación, con esfuerzos dirigidos a comprender los procesos involucrados y la medición de las habilidades y resultados de solución de problemas (von Davier et al., 2017).

Dentro de esta literatura, hay un tema constante que destaca la importancia de los factores de comunicación social y cognitivo para facilitar la resolución de problemas y el aprendizaje en equipos (Dowell et al., 2020).

### **Habilidad de solución de problemas**

Un problema es considerado una relación persona-ambiente que refleja un desequilibrio o una discrepancia percibidos entre las demandas y la disponibilidad de una respuesta adaptativa (Romero, 2005). De acuerdo con Perales (1993) puede ser definido genéricamente como cualquier situación prevista o espontánea que produce, por un lado, un cierto grado de incertidumbre y, por el otro, una conducta tendente a la búsqueda de su solución.

No existe una sola y única solución a ciertos problemas aceptada por toda la comunidad ni tampoco hay pasos claramente definidos para llegar a la misma, lo que implica que no todas las soluciones resulten igualmente válidas para resolver el problema (Gros, 1990; Mummford et al, 2000). A este tipo de problemas y estrategias de solución es donde se ha centrado el estudio de la psicología, nombrándolos problemas heurísticos (Martínez, 2000).

(Hernandez-Toledano, 2018) hace la diferencia entre la descripción de los modelos es importante aclarar que a pesar de que en la literatura se encuentran los términos de resolución de problemas (RP) y solución de problemas (SP), los cuales señala Codina y Rivera, (2001) hacen referencia a que estos dos constructos son distintos donde el primero de estos es utilizado en el área de las matemáticas y se entiende como la acción de resolver un problema que tiene como fin una meta que se conoce como solución, al contrario, la solución se refiere el resultado o efecto de la acción de resolver; en la mayor parte de la literatura en psicología se puede identificar el uso de ambos términos como sinónimos (Palomar, Harari & Pilar, 2010) en el mismo sentido que lo aplica el diccionario de la Real Academia Española (2001). A continuación, se describirán los principales enfoques que lo han abordado en la psicología estos son: el análisis centrado en el proceso, y el estudio de las habilidades necesarias para dar solución a una problemática (Martínez, 2000; Steiner, 1990).

Los problemas que se enfrentan en las relaciones interpersonales afectan profundamente a las personas y constituyen una de las cuestiones más importantes de sus vidas. La resolución de problemas se ha definido como el proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual las personas identifican, descubren o inventan respuestas de afrontamiento

efectivas o adaptativas para situaciones problemáticas específicas (Çilingir, 2006; Yüksel, 2008).

La resolución de problemas es, por tanto, la capacidad de planificar, organizar, actuar, evaluar, adoptar y resumir. Ser competente en la resolución de problemas puede tener una influencia importante en el éxito en la vida (Aksu, 1989). Las autopercepciones interpersonales pueden influir en la frecuencia de interacción y otros comportamientos sociales. La resolución de problemas interpersonales se ha definido como la estrategia general de afrontamiento mediante la cual una persona intenta identificar respuestas de afrontamiento eficaces para situaciones problemáticas específicas (D'Zurilla y Nezu, 1999). La resolución de problemas interpersonales es importante para el ajuste psicológico porque influye en el funcionamiento adaptativo en una amplia gama de situaciones estresantes.

La resolución exitosa de problemas interpersonales requiere la capacidad de definir un problema interpersonal, generar posibles soluciones y hacer una elección racionalmente fundada entre soluciones que conduzcan a la meta deseada. La resolución de problemas interpersonales es un área del funcionamiento que se cree que influye en el afrontamiento y modera los efectos nocivos de los acontecimientos vitales estresantes (D'Zurilla y Chang, 1995). Las habilidades para resolver problemas interpersonales afectan las expectativas de autoeficacia de las personas y finalmente en la capacidad de toma de decisiones.

Medidas de habilidad de solución de problemas, planteadas por (Dowell et al., 2020):

- Compartiendo ideas: Presentar o responder a una necesidad de información relevante para la tarea.
- Ideas de negociación: Discutir diferencias y similitudes en las ideas presentadas y abordar acuerdos y desacuerdos.
- Regular las actividades de resolución de problemas: Liderar la discusión evaluando las interacciones y el progreso del grupo actual.
- Mantener la comunicación: Comunicación orientada a lo social que puede o no ser relevante para la tarea.

La resolución de problemas es un proceso que implica identificar y definir un problema, determinar sus causas subyacentes, generar y priorizar soluciones, implementar una solución elegida y evaluar los resultados (American Society for Quality, 2023). (Darvishi et al., 2023)

indica que el proceso se puede dividir en cinco pasos clave, que incluyen: (a) definir el problema, (b) identificar las causas del problema, (c) generar soluciones potenciales, (d) implementar la solución elegida y (e) evaluar la eficacia de la solución. Este enfoque paso a paso para la resolución de problemas se puede utilizar en una variedad de entornos, desde la toma de decisiones personales hasta la resolución de problemas organizacionales complejos.

Para (Topsakal et al., 2022) la resolución de problemas no sólo aporta una habilidad mental al individuo, sino que también permite comportamientos como competir contra el mundo en constante desarrollo en el siglo XXI, producir y mantenerse al día con innovaciones. Además, la resolución de problemas permite al individuo mirar la solución con un punto de vista crítico utilizando el conocimiento existente (Oğuz y Akyol, 2015).

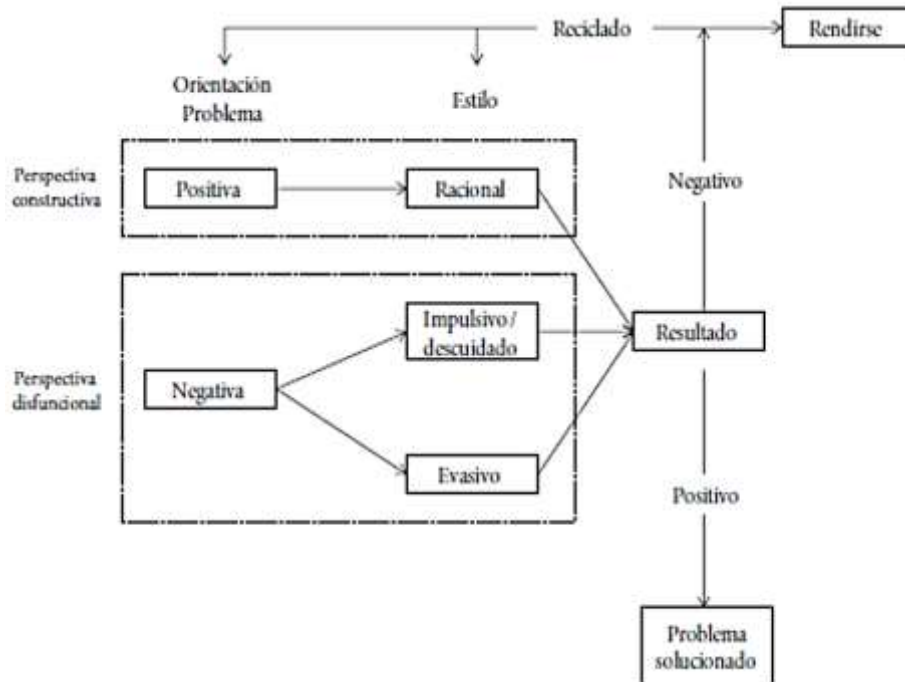
Al utilizar la creatividad para resolver problemas, el conocimiento del dominio disponible es necesario e inseparable de la creatividad (Boden, 2001; Schmidt, 2011). Por lo tanto, es esencial explorar las estrategias de instrucción que faciliten efectivamente la adquisición y aplicación del conocimiento en la resolución de problemas con creatividad.

### **Modelo de solución de problemas**

D’Zurilla y Golfried (1971) propusieron la Terapia de solución de problemas como un proceso cognitivo, afectivo y conductual; a través del cual el individuo intenta identificar o descubrir soluciones a los problemas específicos que se presentan en su vida cotidiana; por lo tanto, el objetivo de esta terapia es mejorar la solución de problemas en el área social para disminuir el malestar psicológico. El estilo racional consiste en solucionar un problema cuando utiliza habilidades o técnicas de forma sistemática (identificar el problema, generar alternativas de solución, toma de decisiones, implementación y verificación de la solución); un estilo impulsivo o descuidado aplica técnicas y estrategias de soluciones apresuradas, limitadas, e incompletas, ejecutando la primer solución que se le ocurre; y por último, el estilo evasivo implica una persona que evita el problema de forma pasiva y que depende de terceros que solucionen la situación antes de hacerlo por sí mismo (Ver Fig. 1).

**Figura 1**

*Proceso de solución de problemas basado en el modelo de D’Zurilla, Nezu y Madeu-Olivares (2004)*

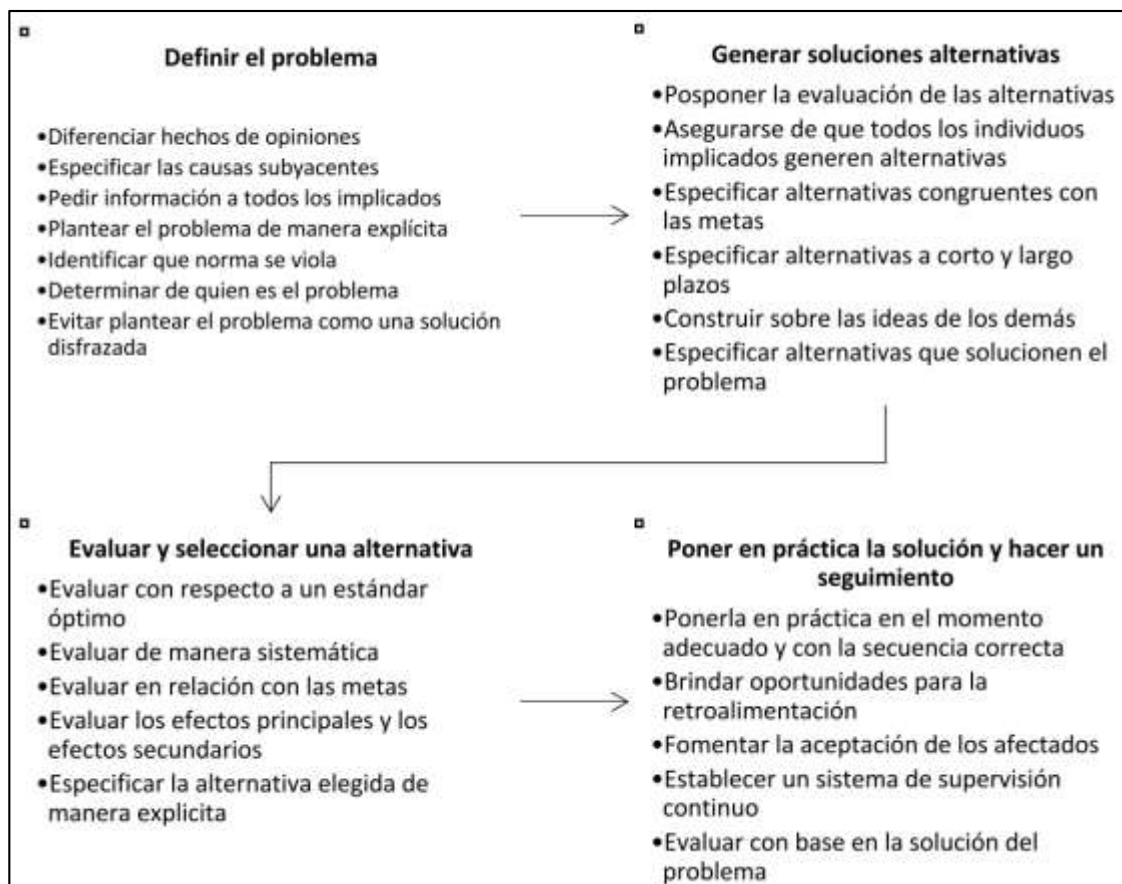


En este modelo, se vuelve imprescindible la orientación y el estilo del solucionador hacia el problema (Wilner, 2014) lo que permite que algunos autores etiqueten a las personas como “buenos” o “malos” solucionadores (Vega, 2012) como se ha reportado en algunas investigaciones.

De acuerdo con estos autores, para solucionar problemas se requieren de cuatro habilidades conductuales: La habilidad de definir el problema, la habilidad de generar soluciones, la habilidad de evaluar y seleccionar una alternativa, y la habilidad de poner en práctica la solución y realizar su seguimiento (ver Fig. 2).

**Figura 2**

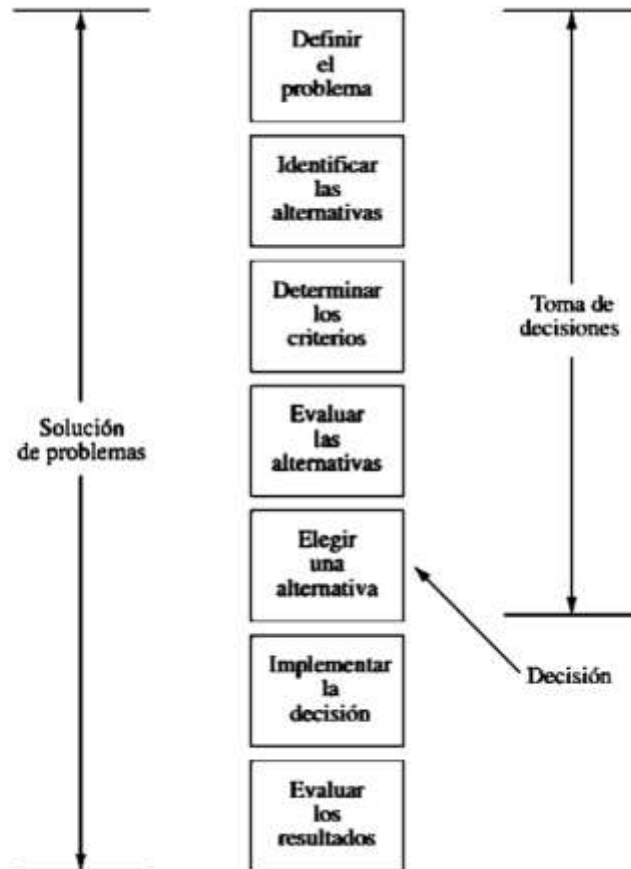
*Modelo de solución de problemas. Adaptado de Whetten y Cameron (2011).*



Por su parte, Anderson, Sweeney, Williams, Camm y Martin (2016) consideran a la solución de problemas como el uso de conductas específicas para reducir la diferencia percibida en el ambiente, desde el estado actual hasta llegar el estado deseado, a través de acciones que intenten reducir o eliminar la diferencia; su modelo establece siete pasos: definir el problema, identificar las alternativas, determinar los criterios de selección de alternativa, evaluar las alternativas, elegir una alternativa, implementar la decisión y evaluar los resultados (Ver Fig. 3).

**Figura 3**

*Modelo de solución de problemas y toma de decisiones. Recuperado de Anderson, Sweeney, Williams, Camm y Martin (2016).*



Este modelo cumple dos funciones: muestra las habilidades necesarias para solucionar un problema y permite discernir lo que se entiende por solución de problemas. El modelo enumera las siete habilidades que permiten llegar a una solución, con una flecha complementaria al diagrama que permite identificar que el proceso no es lineal, sino que puede regresar a alguna de los pasos anteriores en caso de ser necesario.

**Capacidad de innovación:**

El término innovación proviene del latín "innovare", que implica la creación de algo novedoso. Estas novedades pueden ser nuevas en el ámbito empresarial, en el mercado o incluso revolucionarias a nivel global. De cualquier manera, la innovación tiende a ocurrir de manera incremental dentro de las empresas, y aunque se estudia una sola innovación, es más

comúnmente el resultado de un largo proceso que involucró muchas innovaciones interrelacionadas (Solheim, M. C. W., 2017).

Las capacidades de innovación son consideradas como la aptitud de la empresa para organizarse y lograr resultados de innovación (Robledo Velasquez, 2016). Estas son un activo especial, tácito, y relacionado con la experiencia y la experimentación para el desarrollo y comercialización, tanto de nuevas tecnologías y productos, como la adopción de nuevos procesos, especialmente en contextos de rápido cambio tecnológico (Guan & Ma, 2003). Esta está presente en las diferentes prácticas organizativas, como el desarrollo de nuevos productos, la incorporación de nuevas tecnologías a los productos, la generación y adopción de procesos para satisfacer necesidades futuras y responder adecuadamente a los cambios del entorno y la competencia (Rajapathirana & Hui, 2018).

La capacidad de innovación es una parte integral de la gran transformación en los negocios modernos. Los gerentes modernos se ven presionados cada vez más, desde dentro y fuera de la organización, a innovar sus procesos, incluidos los productos y servicios (Ringberg et al., 2019). En escenarios contingentes, inestables e inciertos, la innovación representa una opción, ya que brinda protección y ofrece a las empresas nuevas oportunidades de negocio (Arzubiaga et al., 2019). La innovación funge como aliciente a la supervivencia de la empresa (Castillo & Matey, 2020) porque es un impulso de respuesta a los cambios del mercado y a las nuevas necesidades de los clientes.

La capacidad de innovación se enfoca en la realización de productos, servicios, procesos, marketing y prácticas administrativas, ya sean nuevos o mejorados (Pedron et al., 2018). La capacidad de innovación representa el desarrollo e implementación de nuevas ideas de los integrantes de la organización, dirigidas a una mejora de productos, servicios y procesos comerciales existentes que potencialmente conducen a mayores ganancias financieras, un posicionamiento competitivo más fuerte y un valor mejorado para las partes interesadas (colaboradores, clientes, usuarios finales) (Ringberg et al., 2019).

Para Agyei-Mensah, M. (2017) La capacidad de innovación se refiere a la fuerza interna que impulsa la generación y exploración de nuevas ideas y conceptos, así como la experimentación con soluciones para aprovechar oportunidades identificadas en el mercado. Además, incluye la habilidad para convertirlas en innovaciones efectivas y comercializables mediante el uso eficiente de recursos y competencias tanto internas como externas.

Se justifica la investigación por la necesidad que tienen los directivos y los trabajadores de los emprendimientos, tal como lo revisa (Rios et al., 2020) en su investigación “Identificación de habilidades críticas del siglo XXI para el éxito en el lugar de trabajo: un análisis de contenido de los anuncios de empleo”, descubriendo que las habilidades mencionadas en el 50% o más de los artículos revisados fueron colaboración (n = 13), resolución de problemas (n = 11), habilidades de comunicación (n = 10), pensamiento crítico (n = 9), comunicación oral (n = 8), comunicación escrita (n = 8), ética (n = 8) y sensibilidad cultural (n = 8).

Por estas razones la investigación tiene como objetivo: Determinar la influencia de la habilidad de solución de problemas y la capacidad de innovación de los emprendedores del sector comercial de la ciudad de Juliaca. la investigación nos permitirá conocer sobre la situación actual de la población en estudio, así mismo, proporcionar información útil de suma importancia y aplicar estrategias de soluciones, que ayuden al crecimiento de los emprendedores, con mayor productividad, mejores niveles de servicio al cliente, y mayor satisfacción laboral.

## **2 MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Diseño**

El presente estudio corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y de tipo explicativo, Ato et al. (2013).

La investigación tiene un alcance descriptivo, que permite detallar situaciones, perfiles de persona, grupos, fenómenos o eventos que son de interés, al medir, y se evidencia las características cuando se someten a un análisis. Danhke, (1989 citado por Hernández-Fernández & Baptista, 2004).

Fue No Experimental porque no se manipularon las variables; También fue transaccional porque la información recolectada se recolectó en un solo momento; y por último fue Correlacional, por que medirá la relación entre las dos las variables: habilidad de solución de problemas y la capacidad de innovación (Hernández, 2015: 81).

A su vez, se muestra un alcance correlacional que mide cada variable para ver si existe o no relación entre ellas; además de predecir el valor aproximado que tenga un grupo de individuos o fenómenos en una variable a partir del valor que tienen en la variable relacionada (Hernández-Fernández & Baptista, 2004).

## 2.2 Sujetos

Para el presente estudio la muestra estuvo conformada por 186 directivos de emprendimientos comerciales, entre varones (54%) y mujeres (46%), utilizando el muestreo de tipo no probabilístico de manera intencional. La distribución por edad indica una mayoría en el rango de 31 a 40 años, siendo el 36,9%. Respecto al nivel de instrucción, la mayoría posee educación secundaria (49,2%). En cuanto al estado civil, la muestra presenta una distribución equilibrada, siendo solteros el 34.9%, casados el 23.1% y convivientes el 36.4%.

## 2.3 Mediciones

**Habilidad de solución de problemas:** Para construir el instrumento Escala de Solución de Problemas en Directivos (ESOP-D), se tomó como referencia el modelo de Anderson et al. (2019) para la elaboración y organización de los ítems. La ESOP-D quedó compuesta por 40 ítems tipo Likert, con cinco opciones de respuesta en términos de frecuencia: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Posteriormente, fueron sometidos a una evaluación y validación de la escala por (Vega-Valero et al., 2019), quedando 30 ítems, y tres dimensiones. La escala total queda compuesta por 18 ítems que explican el 61.74% de la varianza acumulada y una consistencia interna total de  $\alpha = .93$ . El primer factor nombrado estructuración del problema se compone de ocho ítems (6, 5, 4, 16, 17, 11, 12, 2) que corresponden a las habilidades de definir el problema, identificar alternativas y determinar criterios, que presentan una varianza explicada del 47.55% con un alfa de .87. El segundo factor, nombrado análisis de alternativas del problema se compone de siete reactivos (33, 39, 22, 23, 26, 20, 24) de las habilidades: evaluar alternativas y elegir una alternativa, las cuales presentan el 9.12% de la varianza explicada y un coeficiente de confiabilidad de .89. El tercer factor, implementación y evaluación de los resultados, está conformado por tres ítems (35, 34, 30) que corresponden a las habilidades de implementar la decisión y evaluar los resultados, que presenta 5.46% de la varianza explicada con un alfa de .83. Lo anterior implica que la escala cumple con los criterios de confiabilidad y validez de Cozby (2005) y Lloret-Segura et al. (2014).

**Capacidad de innovación:** El instrumento fue tomado del artículo titulado “Capacidad de innovación en restaurantes: Validación de un instrumento de medición” de los autores Delgado-Cruz et al. (2017), consta de 27 ítems con 3 dimensiones: estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración. Evaluados con la medición tipo Likert, donde 1 es

“Totalmente en desacuerdo” hasta 6 “Totalmente de acuerdo”. La confiabilidad según alfa de Cronbach con un valor de .950, y la validez según KMO = .932.

## **2.4 Análisis estadísticos**

Se empleó el software SPSS versión 27.0 para el análisis estadístico. Los resultados descriptivos se presentaron en tablas que muestran frecuencias y porcentajes. Para el análisis inferencial, se aplicó un nivel de significancia del 95% ( $p=0.05$ ) con un margen de error del 5%. Además, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de habilidad de solución de problemas y capacidad de innovación, debido a que su población supera los 50 trabajadores. Estas variables no siguieron una distribución normal con un nivel de significancia inferior al 5% ( $p<0.05$ ), por lo que se optó por la prueba estadística no paramétrica de correlación de Rho de Spearman. Finalmente, se llevó a cabo un modelo de regresión lineal múltiple para evaluar el efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente y verificar las hipótesis planteadas.

## **2.5 Declaración sobre aspectos éticos**

Se ofreció la oportunidad de participar de manera voluntaria, con la firma del consentimiento informado. Se siguieron los principios éticos de la Declaración de Helsinki durante todo el estudio, asegurando la confidencialidad y el beneficio de los participantes. Los datos proporcionados se trataron de manera confidencial y únicamente con propósitos científicos.

# **3 RESULTADOS**

## **3.1 Resultados descriptivos**

Según la tabla 1, se observa en cuanto al sexo, se observa una relativa paridad con un 54.3% de mujeres y un 45.7% de hombres. La distribución por edad muestra que la mayoría se encuentra en el rango de 25 a 40 años, siendo el 34.4% entre 31 y 40 años. En relación con el nivel de instrucción, la educación secundaria es la más común (42.5%), seguida por la primaria (29.6%) y el universitario (20.4%). En términos de estado civil, la mayoría son convivientes (37.6%), seguidos por solteros (32.3%) y casados (25.8%). En el ámbito laboral, el sector más representado es el retail (44.1%), y el rubro comercial predomina (55.4%). La mayoría de las

empresas tienen menos de 10 colaboradores (55.4%), y la experiencia laboral se distribuye principalmente en el rango de menos de 3 años (58.1%).

**Tabla 1**

*Características demográficas de la población de estudio*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	101	54.3%
	Masculino	85	45.7%
Edad	Menor de 18	0	0.0%
	Entre 18 a 24	47	25.3%
	Entre 25 a 30	63	33.9%
	Entre 31 a 40	64	34.4%
	Mayor a 41	12	6.5%
Nivel de instrucción	Primaria	55	29.6%
	Secundaria	79	42.5%
	Universitario	38	20.4%
	Posgrado	14	7.5%
Estado Civil	Soltero	60	32.3%
	Casado	48	25.8%
	Conviviente	70	37.6%
	Divorciado	1	0.5%
Sector	Viudo	7	3.8%
	Sector Educación	3	1.6%
	Sector Automotriz	10	5.4%
	Sector Hotelería y turismo	7	3.8%
	Sector Inmobiliarias	14	7.5%
	Sector Medios de comunicación	15	8.1%
	Sector Minero	0	0.0%
	Sector Pesca	4	2.2%
	Sector Restaurantes	22	11.8%
	Sector Retail	82	44.1%
	Sector Salud	17	9.1%
	Sector Bancos y cajas	12	6.5%
	Sector Consultoría	0	0.0%
Rubro	Otros	0	0.0%
	Industrial	22	11.8%
	Comercial	103	55.4%

	Servicios	52	28.0%
	Agro	9	4.8%
	Ns/Nc	0	0.0%
Cantidad de Colaboradores	Menos de 10	103	55.4%
	Entre 11 a 20	74	39.8%
	Entre 21 a 50	9	4.8%
	Entre 51 a 100	0	0.0%
	Ns/Nc	0	0.0%
Años de Experiencia	Menos de 3 años	108	58.1%
	Entre 4 a 6 años	65	34.9%
	Entre 7 a 10 años	10	5.4%
	Mayor a 10 años	3	1.6%
	Total	186	100.0%

En la tabla 2, se exteriorizan los resultados en cuanto a las habilidades de solución de problemas, la mayoría de los participantes (53.8%) muestra un nivel medio, seguido por un 35.5% con un nivel alto y un 10.8% con un nivel bajo. En los factores de habilidad de estructuración del problema y habilidad de análisis de alternativas del problema, predominan los niveles medio y alto, con un 48.4% y 39.2% respectivamente. En la habilidad de implementación y evaluación de resultados, el 55.4% se sitúa en un nivel medio, seguido por un 29.0% con un nivel alto y un 15.6% con un nivel bajo. En las dimensiones de capacidad de innovación, estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración, la mayoría de los participantes muestra niveles medios.

**Tabla 2**

*Análisis descriptivo de las variables de estudio - general*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Habilidades de solución de problemas	Baja	20	10.8%
	Media	100	53.8%
	Alta	66	35.5%
Factor Habilidad de estructuración del problema	Baja	23	12.4%
	Media	90	48.4%
	Alta	73	39.2%
Factor Habilidad de análisis de alternativas del problema	Bajo	25	13.4%
	Medio	108	58.1%
	Alto	53	28.5%
	Baja	29	15.6%

Factor Habilidad de implementación y evaluación de resultados	Media	103	55.4%
	Alta	54	29.0%
	Baja	28	15.1%
Capacidad de innovación	Media	138	74.2%
	Alta	20	10.8%
	Baja	28	15.1%
Estructura organizacional	Media	137	73.7%
	Alta	21	11.3%
	Bajo	39	21.0%
Capital humano	Medio	123	66.1%
	Alto	24	12.9%
	Baja	32	17.2%
Redes de colaboración	Media	124	66.7%
	Alta	30	16.1%
Total		186	100.0%

### 3.2 Prueba de normalidad

La tabla 3 muestra la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables: Habilidades de solución de problemas y capacidad de innovación con sus respectivas dimensiones, pertenece a la prueba estadística no paramétrica, porque no hay distribución normal, donde p valor es menor a 5% ( $p < 0.05$ ). Por tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

**Tabla 3**

*Análisis de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades de solución de problemas	0.129	186	0.001
Factor Habilidad de estructuración del problema	0.154	186	0.001
Factor Habilidad de análisis de alternativas del problema	0.134	186	0.001
Factor Habilidad de implementación y evaluación de resultados	0.189	186	0.001
Capacidad de innovación	0.087	186	0.002

a. Corrección de significación de Lilliefors

### 3.3 Resultados correlacionales

En la tabla 4 se observa la existencia de correlaciones significativas; tal es el caso de habilidades de solución de problemas y capacidad de innovación con un nivel de relación alta, directo y significativa ( $r = .787, p < .05$ ). De igual forma, una relación alta, directa y significativa con factor habilidad de estructuración del problema ( $r = .709, p < .05$ ), una relación alta, directa y significativa con factor habilidad de análisis de alternativas del problema ( $r = .726, p < .05$ ), finalmente una relación moderada, directa y significativa con factor habilidad de implementación y evaluación de resultados ( $r = .697, p < .05$ ).

**Tabla 4**

*Análisis de correlación entre las variables de estudio*

Variable	Capacidad de innovación	
	r	p
Habilidades de solución de problemas	,787**	0.001
Factor Habilidad de estructuración del problema	,709**	0.001
Factor Habilidad de análisis de alternativas del problema	,726**	0.001
Factor Habilidad de implementación y evaluación de resultados	,697**	0.001

### 3.4 Resultados de Regresión

En la tabla 5 se observa que el modelo de regresión lineal simple explica el efecto de los indicadores de la variable habilidades de solución de problemas sobre capacidad de innovación de los comerciantes. Reconociendo que los indicadores son cuantitativos, luego de contrastar los supuesto estadísticos para validar el modelo, los hallazgos demuestran que la variable: Habilidades de solución de problemas (HSP) explican la variabilidad en un 70%. Finalmente, según el resultado de la prueba t de Student, se asumen que la variable habilidades de solución de problemas (HSP) es el predictor más importante ( $t = 20.793, p < .05$ ). Esto implica que las habilidades de solución de problemas tienen un impacto positivo y sustancial en la capacidad de innovación, respaldando la importancia de esta variable en el modelo.

**Tabla 5**

*Coefficiente de regresión lineal simple en base al efecto de los indicadores de la variable habilidades de solución de problemas sobre capacidad de innovación*

Coefficientes no estandarizados	t de student	Sig
---------------------------------	--------------	-----

Modelo: R2 ajustado = .70	R	Error estandar		
(Constante)	14.273	3.858	3.700	0.001
Habilidades de solución de problemas	1.289	0.062	20.793	0.001

a. Variable dependiente: Capacidad de innovación

#### 4 DISCUSIÓN

En el ámbito organizacional, la relevancia de potenciar los recursos humanos dentro de las organizaciones, así como el bienestar en el ámbito laboral del personal es fundamental. El objetivo de este estudio fue evidenciar la influencia de la habilidad de solución de problemas y la capacidad de innovación que se presentan en los emprendedores del sector comercial. Los hallazgos demuestran que la variable: Habilidades de solución de problemas (HSP) explican la variabilidad en un 70%. Según el resultado de la prueba t de Student, se asumen que la variable habilidades de solución de problemas (HSP) es el predictor importante ( $t = 20.793$ ,  $p < .05$ ). Esto implica que las habilidades de solución de problemas tienen un impacto positivo y sustancial en la capacidad de innovación, respaldando la importancia de esta variable en el modelo. Por su parte (Erozkan, 2013) menciona que cinco habilidades interpersonales para la resolución de problemas (abordar los problemas de manera negativa, resolución constructiva de problemas, falta de confianza en uno mismo, falta de voluntad para asumir responsabilidades y enfoque insistente-perseverante) explicaron significativamente el 22% de la varianza total en las relaciones sociales, afirmamos que la relaciones sociales conllevan la capacidad de innovar y proponer soluciones creativas. (Chen et al., 2021) cuando un individuo mientras los intenta abordar problemas, tienen que discutir e interactuar adoptando ideas sólidas, lo que fomenta el proceso de creatividad y la innovación.

Respecto al objetivo específico uno, descripción de las variables: en términos de frecuencias y porcentajes desde la visión de los trabajadores. En cuanto a las habilidades de solución de problemas, la mayoría de los participantes (53.8%) muestra un nivel medio, seguido por un 35.5% con un nivel alto y un 10.8% con un nivel bajo. Respecto a la variable capacidad de innovación, estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración, la mayoría de los participantes muestra niveles medios. Por su parte (Khoiriyah & Husamah, 2018) hallaron que jóvenes necesitan habituarse para tener la capacidad de resolver los problemas que encuentran. Se espera que esta habituación les ayude a mejorar sus

habilidades. Las habilidades adquiridas se aplican para afrontar situaciones de la vida real. Una de las habilidades esenciales para resolver problemas es la habilidad de pensamiento creativo. La creatividad es uno de los marcadores de la humanidad. Wulandari, Sjarkawi y Damris (2011) afirman que las habilidades de pensamiento son necesarias para la resolución de problemas. Además, el pensamiento creativo es el proceso mental que utilizan los individuos para generar nuevas ideas. (Erozkan, 2013) precisa que los pensamientos, emociones y acciones de un individuo antes y durante un evento particular están influenciados por el juicio que esa persona tiene sobre sus habilidades, sea o no correcto ese juicio. Podemos revisar la investigación de (Hernandez-Toledano, 2018) en el ámbito de las habilidades, se destaca diferencias en la “Estructuración del problema” de acuerdo la antigüedad del directivo en su puesto de trabajo, es decir mayor tiempo dedicado reportan una diferencia significativa comparado a los que tienen menores años de trabajo. Precisar también que grado de instrucción no necesariamente es determinante. Estos resultados se ajustan a lo reportado en la literatura como “expertos” y “novatos” (Gross, 1990; Anderson, 1993; Mumford et al 2000) que de acuerdo con Gross (1990) se considera que la solución suele darse de forma más satisfactoria cuando el problema es resuelto por un experto que por un novato, ya que la diferencia puede deberse a que los expertos hacen un mejor uso de las habilidades, como en este caso son la estructuración del problema se compone de la habilidad para definir el problema, habilidad de identificar las alternativas y habilidad para determinar los criterios de evaluación de alternativas. Cuando se realiza la estructuración de forma apropiada, ayuda a evitar resolver el problema equivocado (Huber, 1992). En una de las investigaciones de (Khoiriyah & Husamah, 2018), realizó un experimento en estudiantes donde concluyen que la aplicación de problemas reales mejora (1) el promedio de habilidades de pensamiento creativo que fue del 11% y la tasa de finalización del 17,5%; (2) el promedio de conocimiento de habilidades para la resolución de problemas fue del 27% y la finalización del 47%; y (3) la puntuación promedio de los resultados del aprendizaje fue del 3% y la tasa de finalización fue del 15%. Se resalta que las habilidades de solución de problemas están estrechamente relacionadas con la innovación, pensamiento creativo de los trabajadores. (Rios et al., 2020) en su investigación queda claro que las habilidades de comunicación oral y escrita, colaboración y resolución de problemas tienen una gran demanda por parte de los empleadores.

Finalmente, respecto a las relaciones entre las variables, se observa que las habilidades de solución de problemas y capacidad de innovación con un nivel de relación alta, directo y significativa ( $r = .787$ ,  $p < .05$ ). La forma en que un individuo percibe las habilidades para resolver problemas afecta su enfoque para resolver problemas y afrontarlos, y sus expectativas

de capacidad innovadora. Según los resultados de la investigación, existe una relación significativa entre las variables. De acuerdo con estos resultados, es importante que los trabajadores necesiten tener habilidades de resolución de problemas para poder percibirse a sí mismos como socialmente auto eficaces. Además (Demuner Flores, 2021) menciona que al mejorar su nivel de innovación, se desarrollan importantes fuentes de información que permiten a los gerentes o dueños tomar decisiones en la estrategia empresarial, permitiéndoles incrementar su productividad y rentabilidad, e incluso motivar y comprometer a su personal.

## **5 CONCLUSIÓN**

Se concluye según el análisis encontrado que las altas habilidades para la solución de problemas se asociaban con la capacidad de innovación. (Daiana et al., 2019) promovió cambios positivos con un incremento en habilidades cognitivas de solución de problemas interpersonales, observándose significativamente una mayor capacidad tanto para identificar quién tiene un problema en una situación de interacción social como para describir el problema. Más importante aún, necesitan negociar para lograr un consenso y elegir la mejor solución entre varias ideas en las que se ha desarrollado su pensamiento crítico. Las habilidades para resolver problemas son importantes en el lugar de trabajo para ayudar a los empleados a enfrentar los desafíos y la innovación. Estos desafíos requieren que se conviertan en maestros de contenido profesionales y hábiles solucionadores de problemas (Özreçberoglu & Çaganaga, 2018).

Las habilidades de pensamiento creativo, innovación se mide por la capacidad de uno pueda definir estrategias de resolución de problemas, desarrollar diseños de resolución de problemas, integrar diferentes alternativas, proponer cosas nuevas o únicas (ideas, afirmaciones, preguntas, etc.) y conectar, sintetizar y transformar ideas.

Fomentar la elaboración del programa anual de formación en la empresa con el objetivo de gestionar mejor el talento humano según los logros alcanzados, buscando un crecimiento personal y profesional adecuado. También, impulsar la adopción de buenas prácticas ergonómicas y la identificación de riesgos psicosociales para reducir las prácticas inadecuadas identificadas en la organización (Parejas Zafra, 2020).

La capacidad de innovación se ve potenciada por la habilidad de resolver problemas de manera eficiente, ya que esta habilidad implica la capacidad de pensar de forma crítica,

encontrar soluciones creativas y adaptarse a entornos cambiantes. La resolución de problemas efectiva impulsa la creatividad y la capacidad de encontrar nuevas formas de abordar desafíos, lo que a su vez fomenta la innovación. En resumen, la relación entre las habilidades de resolución de problemas y la capacidad de innovación es crucial para el éxito en un mundo cada vez más dinámico y competitivo. El desarrollo de habilidades sólidas en la resolución de problemas no solo mejora la capacidad de encontrar soluciones efectivas, sino que también estimula la creatividad y la innovación, elementos clave para el progreso y la excelencia en diversos ámbitos.

Se calcula que continuar con este proyecto contribuirá significativamente al ámbito teórico y práctico, aumentando la comprensión actual sobre cómo los trabajadores comerciales abordan y resuelven problemas. Esto también fomentará el desarrollo organizacional y facilitará la implementación de programas de intervención dirigidos a esta población.

## 6 REFERENCIAS

- Agyei-Mensah, M. (2017). Effects of innovative capabilities on performance in the banking industry: A case of UT Bank Ghana (Doctoral dissertation).
- Aksu, M. (1989). Problem çözme becerilerinin gelişti- rilmesi. Problem Çözme Yöntemleri Sempozyumu Kitabı içinde (s. 44-54). ODTÜ Ankara.
- Alva, E. (2017). La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima. *Economía y Desarrollo*, 158(2), 76-90. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842017000200005&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842017000200005&lng=es&tlng=es)
- American Management Association (2010). Critical Skills survey. Recuperado de <https://www.amanet.org/news/ama-2010-critical-skills-survey.aspx>
- American Society for Quality. What is problem solving?: ASQ; 2023; Available from: <https://asq.org/quality-resources/problem-solving>.
- Anderson, D., Sweeney, D., Williams, T., Camm, J., y Martin, K. (2016). Métodos cuantitativos para los negocios. México, D.F.: Cengage Learning. Recuperado de <https://simulacionunaulablog.files.wordpress.com/2016/09/metodos-cuantitativos-para- los-negocios-anderson-11th.pdf>
- Arosa-Carrera, C. R. y Chica-Mesa, J. C. (2020). La innovación en el paradigma del marketing relacional. *Estudios Gerenciales*, 36(154), 114-122. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3494>
- Arzubiaga, U., Maseda, A., & Iturralde, T. (2019). Exploratory and exploitative innovation in family businesses: The moderating role of the family firm image and family involvement in top management. *Review of Managerial Science*, 13, 1-31. doi: <https://doi.org/10.1007/s11846-017-0239-y>
- Boden, M. A. (2001). Creativity and knowledge. In A. Craft, B. Jeffrey, & M. Leibling (Eds.), *Creativity in education* (pp. 95–102). London: Continuum.
- Cardona, (2015). En busca de las competencias directivas. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, 3 (2), 84-89. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/28234689\\_En\\_busca\\_de\\_las\\_competencias\\_d irectivas](https://www.researchgate.net/publication/28234689_En_busca_de_las_competencias_d irectivas)
- Castillo, J., & Matey, J. (2020). The mediating role of personnel training between innovation and performance: Evidence from the German pharmaceutical industry. *Management Letters*, 20(3), 41-52. <http://hdl.handle.net/10810/49122>
- Çilingir, N. (2006). Sosyal beceri eğitiminin ilköğretim öğrencilerinin sosyal uyum düzeylerine etkisi. Yayınlan- mamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Codina, A y Rivera, A. (2001). Hacia una instrucción basada en la resp: los términos problema, solución y resolución. En Gómez, P., y Rico, L. (Eds.). *Iniciación a la investigación en didáctica de la matemática. Homenaje al profesor Mauricio Castro*. Granada: Editorial Universidad de Granada. 125-136. Recuperado de <https://www.uv.es/Angel.Gutierrez/apregeom/archivos2/homenaje/08CodinaA.PDF>
- Cuevas-Vargas, H., Parga-Montoya, N. y Estrada, S. (2020). Incidencia de la innovación en marketing en el rendimiento empresarial: una aplicación basada en modelamiento con ecuaciones estructurales. *Estudios Gerenciales*, 36(154), 66-79. [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/3475/3915](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/3475/3915)
- Diker, Y., Garipağaoğlu, C. y Tosum, Ü. (2014). Analysis of the Relationship between the Resiliency Level and Problem Solving Skills of University Students. *Procedia social and behavioral sciences* 114. Pp 637-680. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.766>
- D’Zurilla, T. J., & Chang, E. C. (1995). The relations be- tween social problem solving and coping. *Cognitive Thera- py and Research*, 19, 547-562.

- D'Zurilla, T. J., & Nezu, A. M. (1999). *Problem solving therapy: A social competence approach to clinical intervention* (2nd ed.). New York: Springer
- Gros, B. (1990). La enseñanza de estrategias de solución de problemas mal estructurados. *Revista de educación*, 292, 415-433. Recuperado de <https://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre293/re2932000479.pdf?documentId=0901e72b81377331>
- Guan, J., & Ma, N. (2003). Innovative capability and export performance of Chinese firms. *Technovation*, 23(9), 737-747. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(02\)00013-5](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(02)00013-5)
- Huber, G. (1992). *Toma de decisiones en la gerencia*. México: Trillas.
- Martínez, S. (2000). El constructo de heurística: de las explicaciones en las ciencias naturales a la epistemología. En Velazco, A. (Eds.), *El concepto de la heurística en las ciencias y las humanidades México: Siglo XXI*, 38-57. Recuperado de <http://www.filosoficas.unam.mx/~sfmar/publicaciones/MARTINEZ%202000%20EI%20concepto%20de%20heuristica%201.pdf>
- Montiel, C. (2014). *Análisis y propuesta de mejora del proceso de manufactura de procesos de línea blanca utilizando la metodología Kaizen* (tesis de maestría). Universidad Iberoamericana, México, D.F. Recuperado de [www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015814/015814.pdf](http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015814/015814.pdf)
- Mumford, M., Zaccaro, S., Harding, F., Jacobs, T., y Fleishman, E. (2000). Leadership skills for a changing world: Solving complex social problems. *The Leadership Quarterly*, 11(1), 11-35. doi:10.1016/S1048-9843(99)00041-7
- Nuzliah, N. (2015). Kontribusi motivasi belajar, kreativitas terhadap problem solving (pemecahan masalah) siswa dalam belajar serta implikasi terhadap bimbingan dan konseling di SMPN 29 Padang. *Jurnal Edukasi*, 1(2), 157-174.
- Oğuz, V., & Akyol, A.A. (2015). Problem-solving scale validity and reliability study. *Cukurova University Journal of Educational Sciences*, 44(1), 105-122.
- Özreçberoglu, U., Çaganaga, C. K. (2018). Making It Count: Strategies for Improving Problem-Solving Skills in Mathematics for Students and Teachers' Classroom Management. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(4):1253-1261. doi: 10.29333/ejmste/82536
- Palomar, J., Harari, A., y Juárez, M. (2010). Elaboración de una escala de resolución de problemas para adultos (ERPA). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 15 (1), 31- 39. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213133003>
- Pedron, C., Picoto, W., Colaco, M., & Araújo, C. (2018). The role of dynamic capabilities in creating innovation capability BBR. *Brazilian Business Review*, 15(5), 494-511. doi: <http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2018.15.5.6>
- Perales, F. (1993). La resolución de problemas: Una revisión estructurada. *Enseñanza de las ciencias*, 11(2) 170-179. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Ensenanza/article/view/21188/93250>
- Ponce, F. y Zevallos, E. (2017). La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible. 360: *Revista de Ciencias de la Gestión*, 2, 46-68. <https://doi.org/10.18800/360gestion.201702.003>
- Rajapathirana, R. P. J., & Hui, Y. (2018). Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3, 44-55. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.06.002>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae>
- Ringberg, T., Reihlen, M., & Rydén, P. (2019). The technology-mindset interactions: Leading to incremental, radical or revolutionary innovations. *Industrial Marketing Management*, 79, 102-113. doi: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2018.06.009>
- Robledo Velasquez, J. (2016). *Introducción a la gestión de la tecnología y la innovación*. In

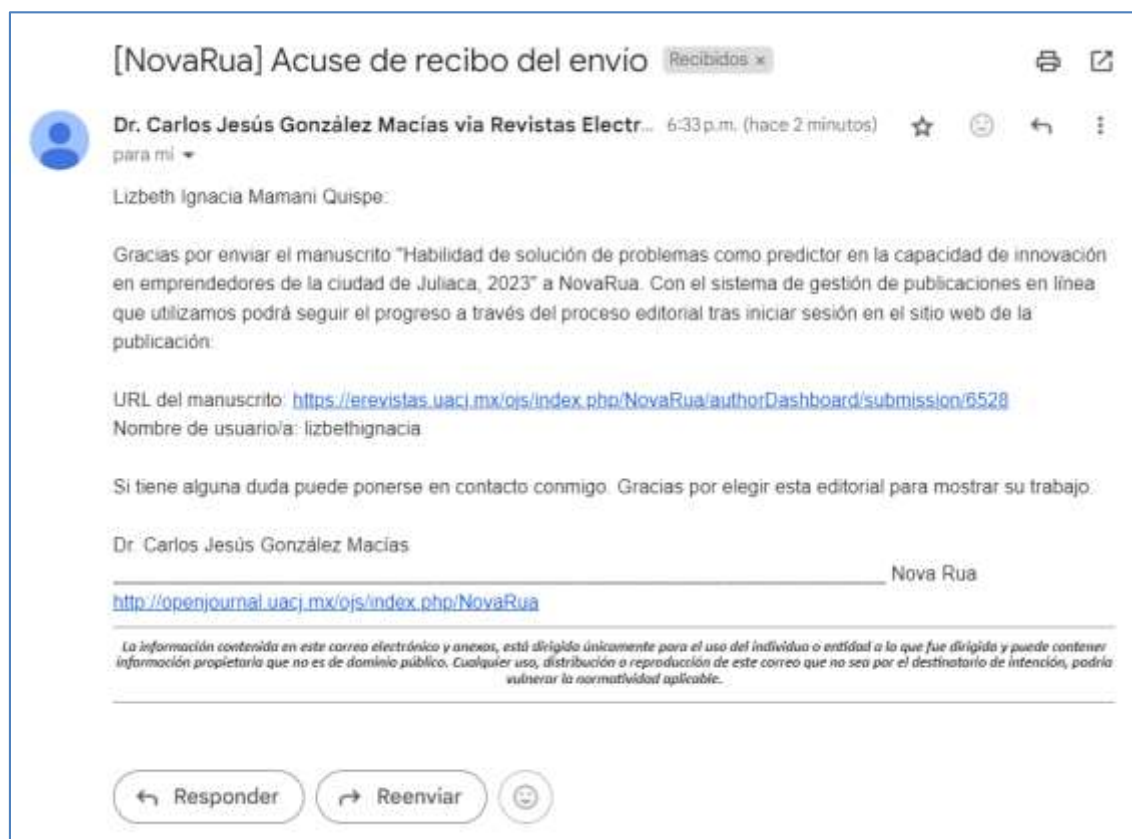
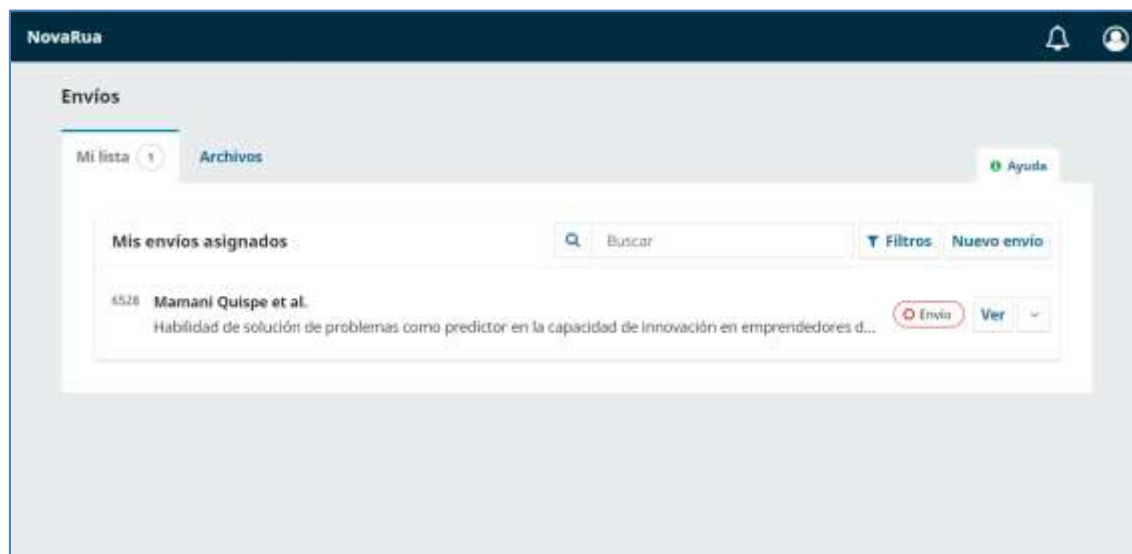
- Universidad Nacional de Colombia. [https://minas.medellin.unal.edu.co/descargas/Robledo\\_2017\\_Introduccion\\_a\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_tecnologia\\_y\\_la\\_innovacion.pdf](https://minas.medellin.unal.edu.co/descargas/Robledo_2017_Introduccion_a_la_gestion_de_la_tecnologia_y_la_innovacion.pdf)
- Romero, G. (2005). Evaluación y entrenamiento de habilidades de solución de problemas de niños que presentan conducta agresiva. (tesis maestría) Universidad Nacional Autónoma de México: México.
- Santrock, J. W. (2012). Educational psychology. New York, US: University of Texas at Dallas.
- Saragih, S., & Habeahan, W. L. (2014). The improving of problem solving ability and students' creativity mathematical by using problem based learning in SMP Negeri 2 Siantar. *Journal of Education and Practice*, 5(35), 123–133. Retrieved from <http://www.iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/view/17463>
- Schmidt, A. L. (2011). Creativity in science: Tensions between perception and practice. *Creative Education*, 2(05), 435. <https://doi.org/10.4236/ce.2011.250>.
- Steiner, G. (1990). Aprender: veinte escenarios de la vida diaria. España: Herder
- Sternberg, R. J. (2012). Cognitive psychology. Canada: Nelson Education.
- Solheim, M. C. W. (2017). Innovation, space, and diversity.
- Tobón, S. (2006). Aspectos básicos de la formación basada en competencias. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/291353525\\_ASPECTOS\\_BASICOS\\_DE\\_LA\\_FORMACION\\_BASADA\\_EN\\_COMPETENCIAS](https://www.researchgate.net/publication/291353525_ASPECTOS_BASICOS_DE_LA_FORMACION_BASADA_EN_COMPETENCIAS)
- Torres, G. (2011). Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 19 (1), 213-328. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v19n1/v19n1a13.pdf>
- Tracy, B. (2016). Creatividad y resolución de problemas. Estados Unidos de América: Grupo Nelson.
- Vega, R. (2012). Organizaciones resilientes: una mirada hacia su conformación (tesis de doctorado). Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario: Colombia.
- von Davier, A. A., Hao, J., Liu, L., & Kyllonen, P. (2017). Interdisciplinary research agenda in support of assessment of collaborative problem solving: Lessons learned from developing a collaborative science assessment prototype. *Computers in Human Behavior*, 76, 631–640. <https://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2017.04.059>
- Whetten, D. y Cameron, K. (2011). Desarrollo de habilidades directivas. México: Pearson Educación. Recuperado de <http://files.clases8.webnode.es/200000066-bb33fbc2d6/Desarrollo-de-Habilidades-Directivas.pdf>
- Wilner, R. (2014). Prólogo a la edición española. En Nezu, A., Maguth, C. y D'Zurilla, T. (2014) *Terapia de solución de problemas: Manual de tratamiento*. España: Editorial Desclée de Brouwer. Recuperado de <https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433027474.pdf>
- World Economic Forum. (2019). Insight Report - World Economic Forum. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf)
- Wulandari, N., Sjarkawi, S., & Damris, M. (2011). Pengaruh problem based learning dan kemampuan berpikir kritis terhadap hasil belajar mahasiswa. *Tekno-Pedagogi*, 1(1), 14–24.
- Yüksel, Ç. (2008). Üniversite öğrencilerinin kişilerarası iletişimlerinde yaşadıkları problemleri çözme becerilerinin belirlenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Chen, S. Y., Tsai, J. C., Liu, S. Y., & Chang, C. Y. (2021). The effect of a scientific board game on improving creative problem solving skills. *Thinking Skills and Creativity*, 41(June), 100921. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2021.100921>
- Cumpa, J., & Bolivar, F. (2020). Relación entre la capacidad de innovación y el desempeño organizacional de las Mypes de confecciones de Gamarra 2019. *Facultad De Ciencias Empresariales - Universidad San Ignacio Loyola*, 1–75. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10410/1/2020\\_Cumpa Espinoza.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10410/1/2020_Cumpa Espinoza.pdf)
- Daiana, R., Liliana, B., Josefina, R., & Betina Lacunza, A. (2019). Intervención en habilidades

- de solución de problemas interpersonales: resultados preliminares en niños con diagnóstico de TDAH. *Revista Chilena de Neuropsicología*, 14(1), 1–5.  
<https://doi.org/10.5839/rcnp.2019.14.01.01>
- Darvishi, N., Farhadi, M., Azmi-Naei, B., & Poorolajal, J. (2023). The role of problem-solving skills in the prevention of suicidal behaviors: A systematic review and meta-analysis. *PLoS ONE*, 18(10 October), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0293620>
- Demuner Flores, M. del R. (2021). Capacidad de innovación en empresas mexicanas: mediación en la relación orientación al aprendizaje-rendimiento empresarial. *Acta Universitaria*, 31(2021), 1–19. <https://doi.org/10.15174/au.2021.3185>
- Dowell, N. M. M., Lin, Y., Godfrey, A., & Brooks, C. (2020). Exploring the relationship between emergent sociocognitive roles, collaborative problem-solving skills, and outcomes: A group communication analysis. *Journal of Learning Analytics*, 7(1), 38–57.  
<https://doi.org/10.18608/jla.2020.71.4>
- Erozkan, A. (2013). The effect of communication skills and interpersonal problem solving skills on social self-efficacy. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(2), 739–745.
- Gültekin, S. B., & Altun, T. (2022). Investigating the Impact of Activities Based on Scientific Process Skills on 4th Grade Students' Problem-Solving Skills\*. *International Electronic Journal of Elementary Education*, 14(4), 491–500. <https://doi.org/10.26822/iiejee.2022.258>
- Hernandez-Toledano, R. A. (2018). *Diseño de una escala para evaluar habilidades directivas: solución de problemas*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Khoiriyah, A. J., & Husamah, H. (2018). Problem-based learning: Creative thinking skills, problem-solving skills, and learning outcome of seventh grade students. *JPBI (Jurnal Pendidikan Biologi Indonesia)*, 4(2), 151–160. <https://doi.org/10.22219/jpbi.v4i2.5804>
- Parejas Zafra, M. (2020). Facultad de Ciencias de la Salud Facultad de Ciencias de la Salud. In *NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS ENTRE ESTUDIANTES DE MEDICINA HUMANA DEL 1er al 3er AÑO UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 202*. <http://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).
- Rios, J. A., Ling, G., Pugh, R., Becker, D., & Bacall, A. (2020). Identifying Critical 21st-Century Skills for Workplace Success: A Content Analysis of Job Advertisements. *Educational Researcher*, 49(2), 80–89. <https://doi.org/10.3102/0013189X19890600>
- Topsakal, I., Yalçın, S. A., & Çakır, Z. (2022). The Effect of Problem-based STEM Education on the Students' Critical Thinking Tendencies and Their Perceptions for Problem Solving Skills. *Science Education International*, 33(2), 136–145.  
<https://doi.org/10.33828/sei.v33.i2.1>

## 7 ANEXOS

### Anexo 1: Sumisión de artículo

#### Revista: NovaRua



## Anexo 2: Resolución de expedito



*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”*

**RESOLUCIÓN N° 058A-2024/UPeU-FCE-CF**

Ñaña, Lima 13 de marzo de 2024

### VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **LIZBETH IGNACIA MAMANI QUISPE** identificado(a) con código Universitario N° 201620125, **DAVID MAICOL MAMANI CALANCHO**, identificado(a) con código Universitario N° 201712078 de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

### CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **LIZBETH IGNACIA MAMANI QUISPE y DAVID MAICOL MAMANI CALANCHO**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 13 de marzo de 2024 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

### SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **LIZBETH IGNACIA MAMANI QUISPE y DAVID MAICOL MAMANI CALANCHO**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Licenciado (a) en Administración y Negocios Internacionales.
2. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Miembros del Jurado De Sustentación	Tesistas	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: Dr. Alexander David De La Cruz Vargas Secretario: Mtro. Julio Samuel Torres Miranda Vocal: MSc. Giovanni Elizabeth Estela Delgado Asesor: Mtro. Wilson Cruz Mamani	Lizbeth Ignacia Mamani Quispe  David Maicol Mamani Calancho	Habilidad de solución de problemas como predictor en la capacidad de innovación en emprendedores de la ciudad de Juliaca, 2023	Miércoles 03 de abril de 2024  12:00 Horas	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dra. Maritza Soledad Arana Rodriguez**  
DECANA



**Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto**  
SECRETARIA ACADÉMICA