

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN  
PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE  
INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE  
CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA  
S.A.C., CALLAO - 2022”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL

AUTORES: BACH. JAMES PATRICK HERNANDEZ MIRANDA  
BACH. JIM HAROLD RODRIGUEZ CHANG  
BACH. LUIS FABRICIO ROJAS FLORES

ASESOR: Mg. Ing. JOSÉ FARFÁN GARCÍA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

Callao, 2023  
PERÚ



# **CONSTANCIA**

**Nº 010-2023-UI-FIIS**

**EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, que suscribe:**

**HACE CONSTAR:**

Que, los señores **HERNANDEZ MIRANDA, James Patrick; RODRIGUEZ CHANG, Jim Harold y ROJAS FLORES, Luis Fabricio**; bachilleres de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial respectivamente, han presentado su Tesis titulada: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C., CALLAO - 2022"**, la cual al ser revisada con el sistema **OURIGINAL**, se encontró un 10% de similitud (se adjunta informe Nº [D180023010]), por lo que la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, expide la presente **CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD** a solicitud de los interesados para los fines que estimen conveniente.

Bellavista, 27 de noviembre de 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FIIS**

**Dr. MORALES CHALCO-OSMART BAUL**  
**DIRECTOR(a) UI-FIIS-UNAC**

**Av. Juan Pablo II Nº 306 – Bellavista – Callao**

## INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: **FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS.**

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: **INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS.**

TÍTULO: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTEVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C., CALLAO - 2022”**

<b>AUTORES:</b>	<b>CODIGO ORCID</b>	<b>DNI</b>
Hernández Miranda, James Patrick.	0000-0003-0734-1353	74641662
Rodriguez Chang, Jim Harold	0000-0002-7913-5009	72607930
Rojas Flores, Luis Fabricio	0000-0002-7362-7475	72677760

<b>ASESOR:</b>	<b>CODIGO ORCID</b>	<b>DNI</b>
Mg. Ing. José Farfán García	0000-0002-6052-3036	07365739

LUGAR DE EJECUCIÓN: **EMPRESA GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C. UBICADO EN EL CALLAO**

UNIDAD DE ANÁLISIS: **EL PERSONAL DE LA EMPRESA GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C.**

TIPO DE INVESTIGACIÓN: **APLICADA.  
DESCRIPTIVA - EXPLICATIVA**

ENFOQUE INVESTIGACIÓN: **LONGITUDINAL  
CUANTITATIVO**

DISEÑO INVESTIGACIÓN: **PRE-EXPERIMENTAL.**

TEMA OCDE: **OTRAS INGENIERÍAS Y TECNOLOGÍAS**

# HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

## MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr.Hernán Mario Vilcapuma Malpica - Presidente

Mg.Héctor Gavino Salazar Robles - Secretario

Mg.Oswaldo Daniel Casazola Cruz - Vocal


Mg.Bastidas Sanchez Jaun Carlos - Suplente

**ASESOR:** Mg. Ing. José Farfán García

## Document Information

Analyzed document	TESIS_ HERNANDEZ-RODRIGUEZ-ROJAS.docx (D180023010)
Submitted	2023-11-27 17:18:00
Submitted by	Unidad FIS
Submitter email	fis.investigacion@unac.edu.pe
Similarity	10%
Analysis address	fis.investigacion.unac@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Pariona Chumbile y Chanchahuana Gonzales.docx</b> Document Pariona Chumbile y Chanchahuana Gonzales.docx (D171215092) Submitted by: investigacion.fime@unac.pe Receiver: investigacion.fime.unac@analysis.orkund.com	 3
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS_LAVADO-RAMOS-VASQUEZ.docx</b> Document TESIS_LAVADO-RAMOS-VASQUEZ.docx (D180023047) Submitted by: fis.investigacion@unac.edu.pe Receiver: fis.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 33
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf</a> Fetched: 2019-10-28 18:41:01	 1
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS 55 - AREVALO LLATAS JHONY.docx</b> Document TESIS 55 - AREVALO LLATAS JHONY.docx (D174645868) Submitted by: fis.investigacion@unac.edu.pe Receiver: fis.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 2
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS-APLICACIÓN DEL CICLO DEMING PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MODEPSA S.A.C., CALLAO 2021- SOTO -PINEDA ...docx</b> Document TESIS-APLICACIÓN DEL CICLO DEMING PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MODEPSA S.A.C., CALLAO 2021- SOTO -PINEDA ...docx (D145594760) Submitted by: posgrado.fis@unac.pe Receiver: fis.posgrado.unac@analysis.orkund.com	 4
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Archivo 1 1A, Luyo Z, Naveda P, Castro E-Título-2022.doc.docx</b> Document Archivo 1 1A, Luyo Z, Naveda P, Castro E-Título-2022.doc.docx (D152907508) Submitted by: mepingo@unac.edu.pe Receiver: mepingo.unac@analysis.orkund.com	 2
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Archivo1. 1A. Raymundo , Ivan.Título.2023.doc.docx</b> Document Archivo1. 1A. Raymundo , Ivan.Título.2023.doc.docx (D169821533) Submitted by: mepingo@unac.edu.pe Receiver: mepingo.unac@analysis.orkund.com	 1



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

## I Ciclo Taller de Tesis de Ingeniería Industrial

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

### INFORME N° 001-2023-JES-I-CTT-II

PARA : DR. PAÚL GREGORIO PÁUCAR LLANOS  
DECANO FIIS

DE : JURADO EVALUADOR DE SUSTENTACIÓN  
I CICLO TALLER DE TESIS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ASUNTO : INFORME FAVORABLE DEL JURADO EVALUADOR DE SUSTENTACIÓN

FECHA : Callao, 02 de Diciembre del 2023

Los miembros del Jurado Evaluador de Sustentación designados por Resolución N° 583-2023-CF-FIIS y de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, aprobado por Resolución 150-2023-CU del 15 de junio de 2023 Art. 71, visto el Acta de Sustentación N° 001-2023-I-CTT-II de Tesis Titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C., CALLAO – 2022"

Presentado por:  
HERNANDEZ MIRANDA JAMES PATRICK,  
RODRIGUEZ CHANG JIM HAROLD,  
ROJAS FLORES LUIS FABRICIO

Para obtener Título de Profesional de INGENIERO INDUSTRIAL, por modalidad de Tesis con Ciclo Taller de Tesis, habiendo obtenido nota aprobatoria con la escala de calificación cualitativa BUENO y calificación cuantitativa de (15) Quince

En tal sentido, los miembros del Jurado de Sustentación informan que no existe observación alguna a dicha Tesis por lo que se da la CONFORMIDAD, lo cual se debe comunicar a los interesados.

Sin otro particular reiteramos los sentimientos y estima personal.

DR. HERNÁN MARIO VILCAPUMA MALPICA  
Presidente

Mg. HÉCTOR GAVINO SALAZAR ROBLES  
Secretario (Suplente)

Mg. CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL  
Vocal

Mg. JUAN CARLOS BASTIDAS SÁNCHEZ  
Vocal



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

I CICLO TALLER DE TESIS PARA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

*"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"*

## ACTA N° 001-2023-I-CTT-II

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL I CICLO TALLER DE TESIS

A los 02 días del mes de diciembre del año 2023 siendo las 09:30 horas se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, el **JURADO DE EVALUADOR DE SUSTENTACIÓN DE TESIS** para la obtención del título profesional de **INGENIERO INDUSTRIAL**, designado por resolución 583-2023-CF-FIIS, conformado por los siguientes docentes ordinarios de la Universidad Nacional del Callao:

PRESIDENTE	HERNÁN MARIO VILCAPUMA MALPICA
SECRETARIO	HÉCTOR GAVINO SALAZAR ROBLES
VOCAL	OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ
SUPLENTE	JUAN CARLOS BASTIDAS SÁNCHEZ

Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de las Bachilleres, HERNANDEZ MIRANDA JAMES PATRICK, RODRIGUEZ CHANG JIM HAROLD, ROJAS FLORES LUIS FABRICIO quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar el Título Profesional de **INGENIERO INDUSTRIAL**, sustentan la tesis titulada "IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C., CALLAO – 2022", los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial.

Terminada la sustentación, el Jurado Evaluador de Sustentación luego de deliberar, acordó: **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa BUENO y calificación cuantitativa (15) Quince de la presente tesis, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 10.1 de la Directiva N° 002-2021-R, de Titulación Profesional por la Modalidad de Tesis con Ciclo Taller de Tesis en la Universidad Nacional del Callao, aprobado con Resolución N° 285-2021-R de fecha 17 de mayo de 2021 y Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU de fecha 15 de junio del 2023; por lo que se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, a fin de que se declare **APTO (A)** para conferir el Título Profesional de **INGENIERO INDUSTRIAL**.

Se dio por concluida la Sesión a las 10:00 horas del día 02 de diciembre del 2023.

DR. HERNÁN MARIO VILCAPUMA MALPICA  
Presidente

MG. HÉCTOR GAVINO SALAZAR ROBLES  
Secretario (Suplente)

MG. CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL  
Vocal

MG. JUAN CARLOS BASTIDAS SÁNCHEZ  
Vocal

## DEDICATORIA

A mis papas por siempre apoyarme en cada paso que realizo, por ser mi ejemplo a seguir de superación en la vida y de hacerme creer que todo con esfuerzo se puede lograr.

JPHM.

A mis papas que me han brindado a lo largo de toda mi vida, porque son los responsables de cada logro que he conseguido, incluyendo la tesis, gracias a su constante aliento por salir adelante.

JHRC.

A mis padres por formarme en la persona que soy hoy;  
Les debo muchos de mis logros, incluido este. Me enseñaron reglas y libertades, pero al final del día, me motivaron constantemente a perseguir mis sueños y aspiraciones..

LFRR.



## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la Universidad Nacional del Callao por ser mi alma mater y a la escuela profesional de Ingeniería Industrial por habernos brindado el conocimiento necesario durante nuestra formación como Ingenieros Industriales, por las enseñanzas aprendidas a costa de éxitos y fracasos y por ser la responsable de la calidad de profesional que ahora somos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	1
INDICE DE TABLAS .....	4
INDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>10</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	20
1.2.1 PROBLEMA GENERAL. ....	20
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS. ....	20
1.3. OBJETIVOS.....	20
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS. ....	20
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	21
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	21
1.4.2. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA .....	21
1.5. DELIMITANTES.....	22
1.5.1. DELIMITANTE TEÓRICA .....	22
1.5.2. DELIMITANTE TEMPORAL .....	22
1.5.3. DELIMITANTE ESPACIAL .....	22
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	23
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	23
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES .....	30
2.2. BASES TEÓRICAS .....	36

2.2.1. CAPACITACIÓN.....	39
2.2.2. PRODUCTIVIDAD.....	45
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	48
2.3.1. PROCESO DE CAPACITACIÓN.....	48
2.3.2. DIMENSIONES DE LA PRODUCTIVIDAD:.....	51
2.4. DEFINICION DE TERMINOS.....	52
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>55</b>
3.1. HIPOTESIS.....	55
<b>IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....</b>	<b>59</b>
4.1. DISEÑO METODOLÓGICO .....	59
4.1.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
4.1.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	60
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	60
4.3.1. POBLACIÓN.....	60
4.3.2. MUESTRA.....	61
4.4 LUGAR DE ESTUDIO Y PERIODO DESARROLLADO .....	61
4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	61
4.6. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	62
4.6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO .....	62
4.6.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.....	63
4.7. ASPECTOS ÉTICOS EN INVESTIGACIÓN.....	63
4.8. COSTO BENEFICIO .....	64
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>67</b>
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	67
5.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS .....	70
5.1.1 ANÁLISIS PRE TEST DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE. ....	70
5.1.2 ANÁLISIS POST TEST DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	72

5.1.3 ANÁLISIS PRE TEST DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	74
5.2 RESULTADOS INFERENCIALES .....	85
5.2.1 PRODUCTIVIDAD.....	85
5.2.2 EFICIENCIA .....	87
5.2.3 EFICACIA.....	88
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>90</b>
6.1 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS. ....	90
6.1.1 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL .....	90
6.1.2 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1:.....	91
6.1.3 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2: .....	92
6.2 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES.....	93
6.3 RESPONSABILIDAD ÉTICA DE ACUERDO CON LOS REGLAMENTOS VIGENTES (EL AUTOR DE LA INVESTIGACIÓN SE RESPONSABILIZA POR LA INFORMACIÓN EMITIDA EN EL INFORME).....	95
<b>VII. CONCLUSIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>98</b>
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>99</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>103</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Tabla de lluvia de ideas .....	17
<b>Tabla 2:</b> Matriz operacional de la variable independiente .....	57
<b>Tabla 3:</b> Matriz operacional de la variable dependiente .....	58
<b>Tabla 4:</b> Población y muestra .....	61
<b>Tabla 5:</b> Inversión de la capacitación .....	64
<b>Tabla 6:</b> Análisis costo beneficio .....	65
<b>Tabla 7:</b> Beneficios en costo y rentabilidad .....	66
<b>Tabla 8:</b> Tabla de resultado de Dimensión I de Pre Test.....	70
<b>Tabla 9:</b> Tabla de resultado de Dimensión II de Pre-Test .....	70
<b>Tabla 10:</b> Tabla de resultado de Dimensión III de Pre Test.....	71
<b>Tabla 11:</b> Tabla de resultado de Dimensión IV de Pre Test .....	71
<b>Tabla 12:</b> Tabla de resultado de Dimensión IV de Post Test.....	72
<b>Tabla 13:</b> Tabla de resultado de Dimensión II de Post Test .....	72
<b>Tabla 14:</b> Tabla de resultado de Dimensión III de Post Test.....	73
<b>Tabla 15:</b> Tabla de resultado de Dimensión IV de Post Test.....	73
<b>Tabla 16:</b> Resumen de variable de proceso de capacitación .....	74
<b>Tabla 17:</b> Productividad Pre vs Productividad Post.....	75
<b>Tabla 18:</b> Productividad frecuencia Pre .....	76
<b>Tabla 19:</b> Productividad frecuencia Post .....	77
<b>Tabla 20:</b> Eficiencia Pre vs Eficiencia Post.....	79
<b>Tabla 21:</b> Eficiencia frecuencia Pre .....	80
<b>Tabla 22:</b> Eficiencia frecuencia Post.....	80
<b>Tabla 23:</b> Eficacia Pre vs Eficacia Post .....	82
<b>Tabla 24:</b> Eficacia frecuencia Pre .....	83
<b>Tabla 25:</b> Eficacia frecuencia Post .....	84
<b>Tabla 26:</b> Prueba de normalidad de la productividad .....	86
<b>Tabla 27:</b> Estadísticas de muestras emparejadas .....	86
<b>Tabla 28:</b> Muestras emparejadas .....	87
<b>Tabla 29:</b> Prueba de normalidad de la Eficiencia .....	87
<b>Tabla 30:</b> Estadísticas de muestras emparejadas.....	88
<b>Tabla 31:</b> Prueba de muestras emparejadas.....	88

<b>Tabla 32:</b> Prueba de normalidad de la Eficacia .....	88
<b>Tabla 33:</b> Estadísticos descriptivos .....	89
<b>Tabla 34:</b> Estadísticos de prueba .....	89

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Ubicación geográfica de Galsac .....	13
<b>Figura 2:</b> Organigrama empresa GALSAC.....	14
<b>Figura 3:</b> Organigrama de seguridad empresa GALSAC .....	15
<b>Figura 4:</b> Diagrama de Pareto de las principales causas de la baja productividad.....	18
<b>Figura 5:</b> Diagrama de causa - efecto .....	19
<b>Figura 6:</b> Relaciones de intercambio entre personas y organizaciones .....	39
<b>Figura 7:</b> El área de RH y sus subsistemas. ....	39
<b>Figura 8:</b> Metodología de la capacitación y sus fases.....	41
<b>Figura 9:</b> Proceso de Capacitación. ....	42
<b>Figura 10:</b> Productividad .....	47
<b>Figura 11:</b> Los tres niveles de análisis para detectar necesidades de capacitación. ....	48
<b>Figura 12:</b> Puntos principales de un programa de capacitación.....	49
<b>Figura 13:</b> El ciclo de la capacitación .....	50
<b>Figura 14:</b> Proceso General de Nacionalización de Carga .....	67
<b>Figura 15:</b> Proceso de Generación de DAM .....	68
<b>Figura 16:</b> Proceso de Recojo de Mercadería.....	69
<b>Figura 17:</b> Productividad histograma Pre .....	77
<b>Figura 18:</b> Productividad histograma Post .....	78
<b>Figura 19:</b> Eficiencia frecuencia Pre.....	80
<b>Figura 20:</b> Eficiencia histograma Post.....	81
<b>Figura 21:</b> Eficacia Histograma Pre.....	84
<b>Figura 22:</b> Eficacia histograma Post.....	85

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuyo título es “Implementación de un proceso de capacitación para Mejorar la productividad del personal que interviene en el proceso de Nacionalización de carga en la empresa Gestión Aduanera y Logística S.A.C., CALLAO - 2022”, la cual tiene como finalidad demostrar como la Capacitación, mejora el servicio, la productividad del personal que interviene en el proceso de Nacionalización de carga en la Agencia de Aduanas. Dicha investigación es de tipo aplicada de nivel Descriptiva-Explicativa con un enfoque Cuantitativa, basado en el tipo de diseño pre- experimental, por su alcance temporal fue longitudinal, debido a que las mediciones se realizaron en un pre y post test.

La población y muestra que se realizó la investigación es de los 12 trabajadores se analizó mediante la Observación Directa y revisión documentaria en un periodo de 10 meses. Para esto se utilizaron como instrumentos Ordenes de producción, check list, reportes de personal, reportes de retiro de mercadería, la validación de los instrumentos que se emplearon se llevó a cabo mediante el juicio de los expertos. A su vez los datos que se recolectaron se procesaron y analizaron empleando el software SPSS.

Los resultados tuvieron una significancia los cuales nos llevan a una discusión coherente con la investigación. Concluimos que la Implementación de un proceso de capacitación logra mejorar la productividad del personal que interviene en el proceso de Nacionalización de carga con una media pre de 57% a una media post de 87% mostrando un incremento de 30%, así también se logra mejorar la eficiencia del personal que interviene en el proceso de Nacionalización de carga de una media pre de 69% a una media post de 90% mostrando un incremento de 21%, también mejora la eficacia de una media pre 81 % a una media post de 96 % mostrando un incremento de 15%.

**PALABRAS CLAVE: Capacitación, Productividad, Declaración aduanera de mercancía (DAM), Nacionalización de carga.**



## ABSTRACT

The present research work whose title is "Implementation of a training process to improve the productivity of the personnel involved in the cargo nationalization process in the company Gestión Aduanera y Logística S.A.C., CALLAO - 2022", which aims to demonstrate such as Training, the service improves the productivity of the personnel involved in the Cargo Nationalization process in the Customs Agency. This research is of an Applied type at a Descriptive-Explanatory level with a Quantitative approach, based on the type of pre-experimental design, due to its temporal scope it was Longitudinal, due to the fact that the measurements were carried out in a pre and post test.

The population and sample that the research was carried out is 12 workers, analyzed through Direct Observation and documentary review over a period of 10 months. For this, production orders, check lists, personnel reports, merchandise withdrawal reports were used as instruments; the validation of the instruments that were used was carried out through the judgment of the experts. In turn, the data that was collected was processed and analyzed using SPSS software.

The results had a significance which lead us to a discussion consistent with the research It is concluded that the implementation of a training process improves the productivity of the personnel involved in the cargo nationalization process with an average pre of 57% to an average of 87% post showing an increase of 30%, in addition to improving efficiency of the personnel involved in the nationalization process from 69% pre-media to 90% post-media, showing an increase of 21%, also improving efficiency from 81% pre-media to 96% post-media, showing an increase of 15%.

**KEYWORDS: Training, Productivity, Customs declaration of merchandise (DAM), Cargo nationalization.**

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en el Perú, muchas organizaciones cuentan con más políticas sobre capacitación, se dieron cuenta que una de las mejores inversiones que puede hacer una empresa es la formación y desarrollo de su recurso humano. Se ve en la actualidad que una política de capacitación y formación permanente es necesaria para una adecuada planificación de los recursos humanos en una organización, ejecutar de manera efectiva los procesos y procedimientos de la empresa es el objetivo de la capacitación continua, de este modo, el personal adquiere una mejor comprensión de sus obligaciones laborales.

Por otro lado, las organizaciones competentes buscan constantemente formas de elevar sus propios índices de competitividad, después, si esto se realiza de manera óptima, la organización mantiene su posición como líder del sector. Los equipos de trabajo tendrán un mejor rendimiento y productividad.

Por ende, el actual trabajo, tiene por objetivo plantear un proceso de capacitación sobre el proceso de nacionalización de carga de mercadería aduanera en la empresa Gestión Aduanera y Logística S.A.C., siendo esta una herramienta para la capacitación hacia todos los actores que intervienen en este proceso, buscando una reducción a las incidencias operativas que se manifiesta en el día a día por desconociendo del proceso en sí, afectando directamente a los tiempos de respuesta que la empresa brinda en sus servicios. Con esta iniciativa, se espera que la empresa mejore en sus indicadores de productividad en el desarrollo de sus actividades en el proceso mencionado, perfilándose en ser una empresa competitiva ante el mercado; por tal motivo se presenta la siguiente investigación y se deja a consideración la misma.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Es muy fascinante ver cómo el razonamiento del hombre ha avanzado tan rápidamente en relación a la importancia y el efecto de los individuos en las empresas. Hoy en día, las empresas en proceso de cambio se dan cuenta de que una persona relacionada con otras y adecuadamente capacitada, es apta para hacer realidad los objetivos compartidos de la organización y del mismo trabajador; asimismo, comprenden que diversos objetivos y condiciones requieren organizaciones idóneas y adecuadas para ellos.

En tal sentido, toda empresa debe formar en sus empleados la capacidad de adaptación, para ajustarse a cambios extremadamente duraderos en un buen clima organizacional. Los nuevos factores organizacionales esperan que los individuos cooperen en lugar de contender. Para la gran mayoría de empresas en la actualidad cada persona es un cómplice, un socio imaginativo y consciente que se recarga y avanza constantemente, y que necesita las herramientas adecuadas y el ambiente idóneo para realizar sus actividades que favorecen a las metas de la organización.

Es por ello, que muchas empresas actualmente invierten tiempo y dinero en capacitar a su personal para volverse más competitivos en el mercado, hoy en día, la competencia entre empresas es más rigurosa, por lo que, no se puede obviar la trascendencia de la capacitación, ya que el mundo real, la innovación, la información y la tecnología están cambiando y creándose continuamente. Nada es permanente en este mundo, un profesional, técnico o un especialista requerirá actualizaciones ocasionales y de forma periódica, ya que de otro modo su conocimiento quedará obsoleto y, lejos de aportar algo a la organización, le hará perder competitividad y eficacia.

Por ejemplo, según una encuesta realizada por (Statista Global Consumer Survey, 2021), de 15,661 encuestados en varios países del mundo, China

es uno de los países con mayor inversión en la formación de su personal, siguiéndoles los siguientes países: España, Rusia, Suiza, Alemania, Reino Unido, Suecia, EE.UU. y Francia.

Es en ese sentido, la participación en el desarrollo de la industria, es el objetivo de la formación y capacitación continua; de este modo, el personal adquiere una mejor comprensión de sus obligaciones laborales. Las personas competentes buscan constantemente formas de elevar índices de competitividad. Después, si esto se realiza de manera óptima, la organización mantiene su posición como líder del sector.

Cabe resaltar, que otro de los principales objetivos de la capacitación es elevar los niveles de productividad de los empleados, aumentando su eficacia y eficiencia para conseguir el incremento requerido de calidad de los productos o servicios que oferta la organización al mercado.

La productividad es lo que permite la innovación, influyendo en el desarrollo de servicios, productos y procesos. Que además de realizar cambios internos, como la eficiencia operativa y la productividad, también afecta a la experiencia del cliente, y así se puede lograr la alineación del mercado y la eficiencia empresarial. Conforme las empresas sean más productivas que su competencia podrá aminorar costos y, por tanto, aumentar su participación en el mercado, incrementar el capital, contratar más colaboradores y aumentar la producción.

El Perú no es ajeno a esta realidad, poco a poco más empresas destinan su inversión en la capacitación de su personal, con el fin de mejorar su nivel de operatividad generando un impacto positivo en la productividad de la organización; es por ello que bajo un escenario cambiante y con mucha demanda, un factor determinante para un posicionamiento competitivo es el capital humano.

Según él (CADE de Ejecutivos, 2021) se comenta lo siguiente: 21 organizaciones de todo el país fueron reconocidas por implementar las mejores estrategias de Valor Compartido, siendo la capacitación parte de esas estrategias donde buscan el desarrollo de competencias, destrezas técnicas y habilidades blandas. Empresas como: Enel, Sociedad Minera Cerro Verde, Cbc peruana, Danper, Angloamerican Quellaveco, Arca Continental Lindley, Movistar, entre otros reconocen este factor como un poder transformador. En este reconocimiento destaca Danper empresa que brinda soluciones alimenticias saludables, capacitó a más de 11000 trabajadores sin estudio o experiencia previa, invirtiendo unas 18000 horas de capacitación a sus hombres y mujeres en el año 2019.

Ejemplo en la empresa ENEL Perú como indica en su página web, cuenta con programas de formación de 3 años de carrera técnica, buscan el crecimiento técnico profesional en su capital humano, brindando oportunidades de desarrollo en el sector eléctrico.

Es en ese sentido que hoy en día las empresas peruanas son más conscientes que la capacitación es una inversión con un retorno alto en su productividad, como (MAPFRE, 2020 pág. 15) que en su boletín corporativo "Persona y Organización 2020", nos dice que, en el año 2020 buscan crecer en el conocimiento técnico, elaborando programas de formación siendo un total de 92 programas de desarrollo globales, 9 de carácter transversal y 83 de carácter técnico-comercial impactando aproximadamente a 111, 526 participantes. Siendo el 86,78 % de la formación en la empresa MAFRE totalmente técnica.

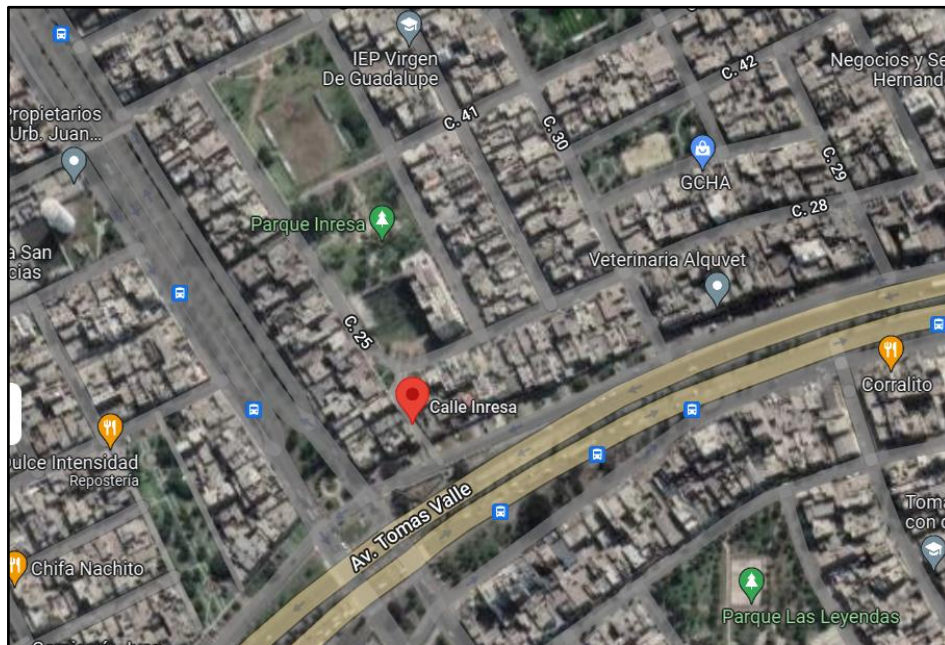
En consecuencia, podemos definir que existe una relación directa, en la capacitación, el entrenamiento del personal con la productividad en los procesos. Un conocimiento correcto de cómo se debe realizar los procedimientos define la eficacia y la eficiencia de una empresa.

Como parte de la implementación deseada, GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C. (GALSAC) Debemos saber que un agente aduanal es una persona física o jurídica autorizada por el estado, en representación

del sector privado, actuando ante las autoridades aduaneras como representante del propietario o consignatario de las mercancías en trámites y operaciones aduaneras de diversos regímenes. Proteger los intereses económicos y del representado mediante la intervención en todas las fases, actividades y consecuencias de las operaciones de la oficina. La empresa donde se realizará la investigación proporciona los siguientes datos generales:

Razón Social: GESTIÓN ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C.  
RUC: 20543247821  
Dirección Legal: Mza. A-2 Lote. 01 dpto. 202 / Lima - Lima – Callao.

**Figura 1:** Ubicación geográfica de Galsac



Fuente: Google Maps

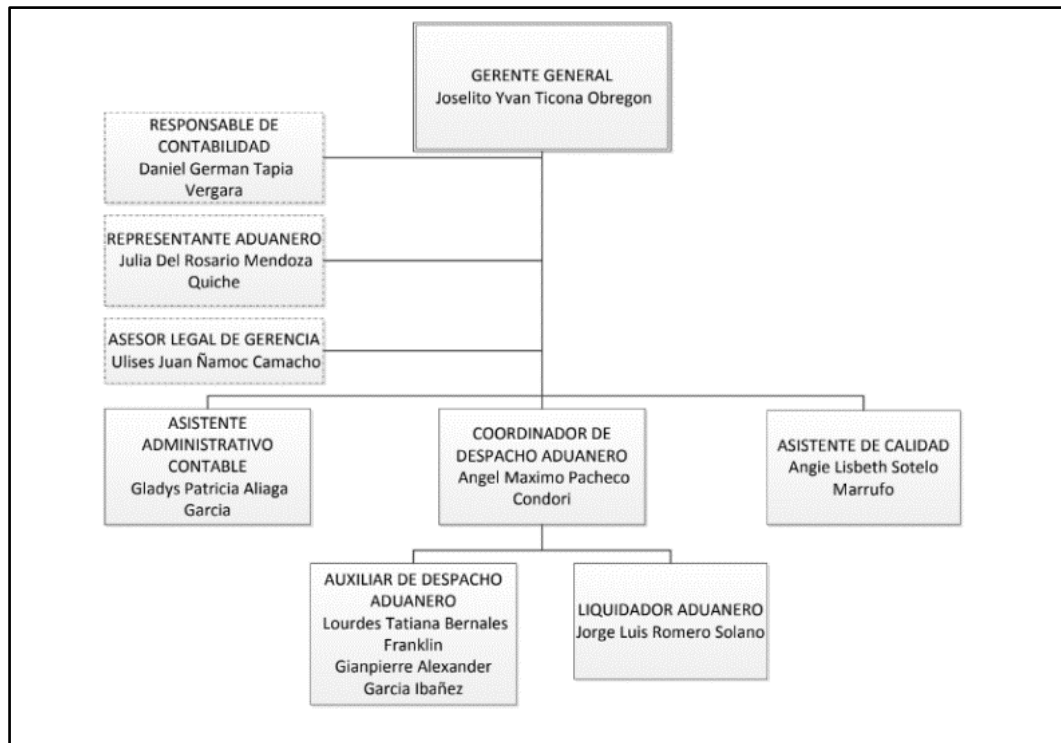
Es así que por la ubicación de la empresa como muestra la FIGURA 1, se encuentra dentro de circuito logístico del callao para que se pueda realizar con mayor facilidad las gestiones aduaneras.

GALSAC es una agencia aduanal que inició sus operaciones en el año 2011; Desde sus inicios, ha mantenido el principio de seguridad para el

comercio legítimo y las operaciones de la cadena de suministro. Su reputación se ha visto reforzada por su experiencia eficiente, integrada y leal con la Administración de Aduanas a lo largo de los años; Al mismo tiempo, es importante señalar que hasta la fecha la Agencia ha mantenido un portafolio muy limitado y exclusivo; Esto reduce significativamente su nivel de riesgo.

A continuación, se muestra el organigrama de la empresa GALSAC

**Figura 2:** Organigrama empresa GALSAC



Fuente: Elaboración de la empresa

Como se muestra en la FIGURA 2 la empresa GALSAC integran las siguientes áreas:

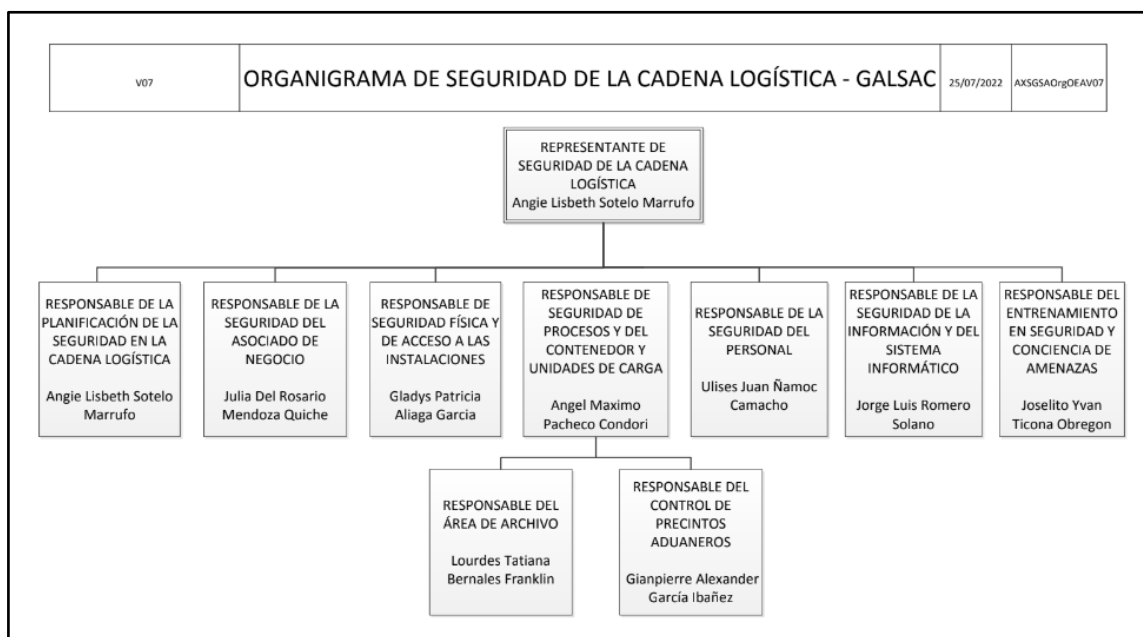
- Gerente General
- Responsable de Contabilidad
- Representante Aduanero
- Asesor Legal de Gerencia
- Asistente Administrativo Contable
- Asistente de Calidad
- Coordinador de Despacho Aduanero

Este último tiene las siguientes sub-Áreas:

- Auxiliar de Despacho Aduanero
- Liquidador Aduanero

Todo ello engloba el organigrama de la empresa GALSAC que desarrollan actividades claves, en la cual se debe poner mucha atención y hacer las mejoras continuas a través de capacitaciones y entrenamiento a sus colaboradores es por ello el principal motivo de la implementación que desarrollaremos. También, en la empresa existe los controles de seguridad, es así como se muestra el organigrama de Seguridad de la empresa GALSAC.

**Figura 3:** Organigrama de seguridad empresa GALSAC



Fuente: Elaboración de la empresa

Como se puede apreciar en la FIGURA 3, se muestra el Organigrama de seguridad y se necesita de una organización previa ya que esta actividad es de alto riesgo.

Así mismo se identificó las causas raíz de los problemas en el proceso de nacionalización de carga, mediante la metodología de lluvias de ideas



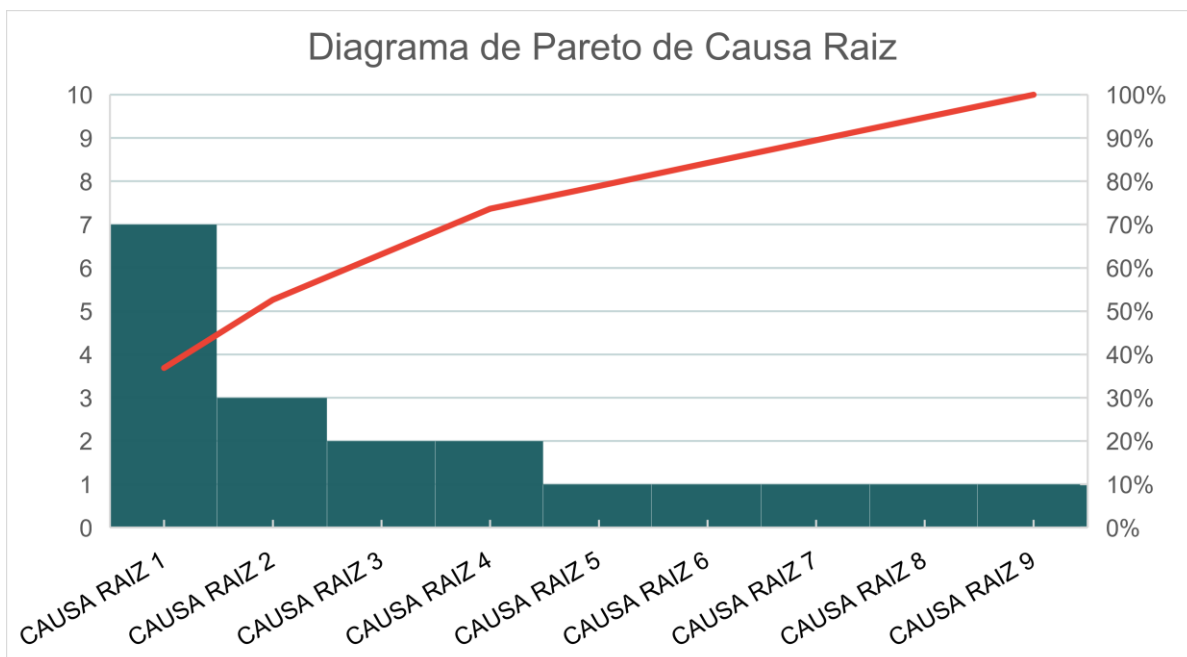
(Véase anexo 8.2), esta reunión se llevó a cabo con el área de calidad de la empresa GALSAC.

**Tabla 1:** Tabla de lluvia de ideas

CAUSA RAIZ	N° CAUSA RAIZ	CONTEO DE CAUSA RAIZ	ACUMULADO	PORCENTAJE UNITARIO	PORCENTAJE ACUMULADO
Falta de coordinación, comunicación y desconocimiento en el proceso de retiro de mercadería	CAUSA RAIZ 1	7	7	36.8%	36.8%
No se realiza informe/reporte de cierre del proceso para conocimiento de todos o áreas respectivas.	CAUSA RAIZ 2	3	10	15.8%	52.6%
No hay un buen manejo de información referente a la orden y la DAM; falta de conocimiento en el proceso de generación de orden y dam.	CAUSA RAIZ 3	2	12	10.5%	63.2%
No hay reuniones de retroalimentación	CAUSA RAIZ 4	2	14	10.5%	73.7%
Desconocimiento en el proceso de facturación para el retiro de mercadería.	CAUSA RAIZ 5	1	15	5.3%	78.9%
No se maneja completamente la plataforma MONDAY	CAUSA RAIZ 6	1	16	5.3%	84.2%
Fallo de programación de horarios de recojo que desemboca a servicio extraordinarios de almacenaje	CAUSA RAIZ 7	1	17	5.3%	89.5%
Desconocimiento del proceso en la gestión de quejas.	CAUSA RAIZ 8	1	18	5.3%	94.7%
Demora en la entrega de la guía remisión para que pueda movilizarse el carro y la seguridad a Deltron	CAUSA RAIZ 9	1	19	5.3%	100.0%
		19		100.0%	

En la TABLA 1 evaluó el levantamiento de problemas, se realizó un análisis para determinar los problemas raíz implicado en todas las incidencias mencionadas; determinando 9 problemas raíz en la empresa.

**Figura 4:** Diagrama de Pareto de las principales causas de la baja productividad



Fuente: Elaboración propia

Se agrupó cada incidencia y se realizó un Pareto con los problemas raíz identificados; obtenido el siguiente resultado en la FIGURA 4.

Con los resultados obtenidos del diagrama realizado, se identifica que los problemas 1, 2, 3, 4 y 5 son causantes del 80% de las incidencias mencionadas; bajo este sustento se plantea la implementación de un proceso de capacitación para atacar el problema 1 y 3; buscando mejorar la productividad que es afectada por estas causas.

El diagrama de Pareto nos ayudó a priorizar las casuísticas y en base a eso realizamos el diagrama de Ishikawa, la cual nos ayuda a identificar las posibles causas de cada uno de los problemas, este presenta a continuación con las observaciones (ver FIGURA 5):

Figura 5: Diagrama de causa - efecto



Fuente: Elaboración propia. Diagrama de Ichikawa para la detección de causas y efectos de la investigación

Frente a la situación que se encuentra, se crea una preocupación en la empresa Gestión Aduanera y Logística SAC ubicada en Callao, ya que se pudo examinar que la empresa no cuenta con buena capacitación al trabajador.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL.**

¿De qué manera la Implementación de un proceso de capacitación mejora la productividad del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

¿De qué manera la Implementación de un proceso de capacitación mejora la eficiencia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022?

¿De qué manera la Implementación de un proceso de capacitación mejora la eficacia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022?

## **1.3. OBJETIVOS**

Los siguientes son los objetivos que busca la presente investigación.

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL.**

Implementar un proceso de capacitación para la mejora de la productividad del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Establecer un proceso de capacitación para la mejora de la eficiencia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.

Establecer un proceso de capacitación para la mejora de la eficacia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.**

La presente investigación, se justifica de la siguiente manera:

##### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La siguiente investigación se justificó desde el punto de vista teórico; ya que, se entiende que existe una relación directa entre la capacitación y el entrenamiento con respecto a la productividad tal como la afirma Gutiérrez Pulido:

La calidad y la productividad se relaciona con los procesos y sistemas, por lo que la capacitación de ser implementada, así como el rediseño, mejora de las prácticas organizacionales, toma de decisiones y comunicación.”.

##### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA**

La presente investigación se justificó desde el punto de vista económico; ya que al mejorar la productividad con la misma cantidad de recursos vamos a llegar a cumplir los objetivos por ende se espera una mejor rentabilidad con cada ejercicio fiscal que realice la empresa.

##### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El estudio sirve como fuente bibliográfica futura para otros trabajos, tanto en el campo de las ciencias sociales como la administración pública, desarrollo organizacional, entre otros; que puede ser útil para la comodidad del material bibliográfico y herramientas de investigación que lo requieran o lo ameriten, respetando al autor de la misma.

## **1.5. DELIMITANTES**

El presente trabajo presenta las siguientes delimitantes:

### **1.5.1. DELIMITANTE TEÓRICA**

Para el desarrollo del presente trabajo, se tuvo delimitantes teóricas, por lo que se va a investigar única y exclusivamente el proceso de capacitación dentro de la empresa y solamente del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga marítima, si bien es cierto que existe teorías sobre la capacitación, pero no existe con claridad como desarrollar un proceso de capacitación por lo que se considera como delimitante.

### **1.5.2. DELIMITANTE TEMPORAL**

El presente trabajo de investigación delimitó las fechas según la disponibilidad de la agencia de aduanas para la capacitación y mediciones de la productividad, siendo estas las siguientes:

- 4 meses para la evaluación pre test de ambas variables: Setiembre 2022 - diciembre 2022.
- 2 meses para la implementación de la capacitación: enero 2023 – febrero 2023
- 4 meses para la evaluación post test de ambas variables: marzo 2023 – junio 2023

### **1.5.3. DELIMITANTE ESPACIAL**

Las delimitantes espaciales, se solicitó permiso a la alta Gerencia de la empresa GALSAC para poder desarrollar las capacitaciones en las instalaciones de la empresa.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

#### 2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- a. GARCÍA Tovar, Blanca Rosalba. Gestión Laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso central termoeléctrica de ciclo combinado. Tesis de grado (tesis para obtener el grado de maestra en Dirección y Gestión de Proyectos de Ingeniería). 2018 postgrado CIATEQ, Santiago de Querétaro, México.

El propósito de este estudio fue examinar el impacto de la capacitación de recursos humanos en el desempeño de una de las 83 CTCC que operan en México. El autor tuvo en cuenta los siguientes análisis metodológicos:

Tipo de estudio o investigación: correlacional

Diseño: no Experimental

Población: 83 CTCC

Muestra: Población total.

Instrumento: Cuestionario.

Las conclusiones más importantes sobre este tema incluyen:

- ❖ Los resultados obtenidos demostraron que existe una relación positiva entre el programa de formación aplicado en la empresa y el nivel de productividad y competitividad. Los resultados indican que los niveles de productividad aumentan como resultado de la capacitación de los recursos humanos. Al realizar el análisis a nivel estadístico descriptivo mostro que el 77% de los empleados encuestados afirmó que durante la formación técnica mejoraron sus calificaciones profesionales y adquirieron nuevos conocimientos técnicos y habilidades de resolución de problemas. Consideramos este antecedente, ya que el título presenta las mismas variables independientes, lo



cual facilitará un análisis comparativo planteado en nuestra investigación.

- b. CÓRDOVA Aldás, Víctor Hugo, SANGO Llano, Miriam Jacqueline. Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP). Maestría en Gestión del Talento Humano 2018. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

A través de este estudio se conocerá la relación entre productividad y capacitación(formación) en las empresas, el problema es que la falta de capacitación está afectando la productividad de las empresas de la provincia de Cotopaxi. Por tal motivo, el objetivo general es comprender la relación y conexión entre capacitación y productividad en las empresas que utilizan los servicios del departamento. La metodología utilizada es cuantitativa en la que se utilizan modelos estadísticos para probar hipótesis y los métodos de investigación incluyen investigaciones de campo, bibliográficas y documentales, además de realizar investigaciones cualitativas. Según la investigación, el número de empleados capacitados de las empresas que participan en la formación asciende a 1.080 personas.

El método utilizado en este estudio es una encuesta y la herramienta es un cuestionario, se utiliza la prueba de Friedman como modelo estadístico para probar la hipótesis, por lo que se aplica una hipótesis alternativa, mostrando una relación estadísticamente significativa entre la capacitación SECAP y la productividad laboral en la empresa de la provincia de Cotopaxi. Al proponer desarrollar un plan integral de capacitación para las empresas usuarias de los servicios del SECAP en la provincia de Cotopaxi, la forma analítica aplicada por los autores permitirá

mejorar el nivel de productividad de las empresas de la provincia de Cotopaxi.

Características:

Tipo de investigación: Cuantitativo relacional

Diseño: experimental

Población: 9 empresas en la provincia de Cotopaxi

Muestra: 292 empleados

Herramienta: encuesta, cuestionarios.

Una de las conclusiones más importantes basadas en estos antecedentes es:

- ❖ Los resultados de la investigación mostraron que existe una relación y conexión entre la capacitación (formación laboral) y la productividad (eficiencia y eficacia) en las empresas que utilizaron los servicios SECAP en la Provincia de Cotopaxi. En este sentido, sobre todo, la formación de los empleados parece considerarse no sólo una obligación que debe cumplirse conforme a la ley, sino también una inversión que beneficia tanto al individuo como a la empresa. La capacitación corporativa es importante para promover el desarrollo de la cultura empresarial, porque orienta a los empleados hacia un desempeño óptimo, la capacitación es una forma de aprender a hacer un buen trabajo, desarrollar conocimientos, habilidades y habilidades en la empresa, y es la forma ideal de dirigir. actuación. Además, como parte de los hallazgos, se destacó el vínculo entre capacitación y productividad, lo cual es relevante porque cuanto más capacitado y educado está un empleado, más sabe cómo administrar mejor los recursos.

Consideramos este antecedente, ya que el título presenta las mismas variables independientes, lo cual facilitará un análisis comparativo planteado en nuestra investigación.

- c. **ÁLVAREZ** Mendoza, Andrea Tatiana, DEFAZ Novillo, Sandra Stephany. Relación entre la capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, Administración de Empresas 2019. Guayaquil, Ecuador.

El objetivo de este estudio es determinar si existe correlación entre variables de capacitación de los empleados y variables de productividad en la industria manufacturera relacionadas con la producción de alimentos en el estado de Manta - Ecuador. Se uso un método cuantitativo con rango de correlación. En la etapa de marco teórico se presentará la definición de cada variable junto con los parámetros e indicadores correspondientes para consolidar los conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación. En términos de recopilación de datos, esto se hace recopilando variables de estudio y calculando la tasa de muestreo. Por lo tanto, estos datos se ingresan en una base de datos y se analizan. En consecuencia, la relación y conexión entre variables fue determinada por el coeficiente de correlación de Pearson, y durante el análisis metodológico los autores tuvieron en cuenta las siguientes características:

Tipo de estudio o investigación:	Enfoque cuantitativo
Diseño:	No Experimental
Población:	115 Industrias
Muestra:	53 Industrias
Instrumento:	Cuestionario, encuestas

Entre las Conclusiones más relevantes de este antecedente, se tiene:

❖ Las conclusiones extraídas son coherentes con los objetivos planteados anteriormente. Fue a través de la tarea específica de conceptualizar las teorías existentes sobre la capacitación(formación) y desempeño laboral de los trabajadores de la industria alimentaria en el Estado de Manta, Ecuador, se demostró que la formación genera motivación y competencia, por lo tanto, cumplen con mayor eficacia las tareas asignadas. Además, la productividad es un indicador importante que proporciona información sobre cómo utilizar los factores de producción para lograr eficiencia y eficacia. Por otro lado, comparando los resultados con estudios previos como el de Robles, Hernández y Badillo (2015), se puede confirmar que los empleados mejoran el desempeño de la empresa al adquirir y mantener conocimiento a consciencia.

Consideramos este antecedente, ya que el título presenta las mismas variables independientes, lo cual facilitará un análisis comparativo planteado en nuestra investigación.

- d. GONZALES Dorantes, Luis. La capacitación y su impacto en la productividad. Trabajo de Tesis para Maestro en Administración con Especialidad en Alta Dirección, Administración de Empresas 2020. Santiago de Querétaro, México.

Este estudio demuestra hasta qué punto existe un vínculo entre la capacitación en el trabajo y la productividad laboral en una empresa minera ubicada en el Parque Industrial Benito Juárez en Querétaro. Para realizar la investigación se eligieron métodos de investigación no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Para facilitar el asunto, se seleccionó una muestra no probabilística de 30 trabajadores de la empresa estudiada del sector productivo, a los que se les aplicó una encuesta en escala Likert ordinal. Los datos fueron recopilados y analizados

utilizando Excel 2013. Se realizó un análisis de frecuencia descriptivo mediante tablas de contingencia para observar la relación entre dos variables. Los resultados mostraron una relación directa de 0,68 entre las variables de capacitación relacionadas con la productividad, lo que permitió probar la hipótesis, el autor tomo en cuenta en el análisis metodológico las siguientes características:

Tipo de estudio:	Enfoque descriptivo y transversal
Diseño:	No Experimental
Población:	30 trabajadores
Muestra:	30 trabajadores
Instrumento:	Cuestionario, encuestas

Entre las Conclusiones más relevantes de este antecedente, se tiene:

- ❖ Se concluye que las empresas dependen de la formación para poder alcanzar los máximos niveles de productividad. Por lo que se sugiere implementar programas y procesos de capacitación semestrales que se deben brindar a los empleados de acuerdo al ámbito laboral en el que desempeñan su labor, además de impartir cursos de motivación y trabajo en equipo para lograr el desarrollo integral de los empleados y maximizar su potencial.

Consideramos este antecedente, ya que el título presenta las mismas variables independientes, lo cual facilitará un análisis comparativo planteado en nuestra investigación.

- e. PINEDA Iriarte, Mónica Julieth, ARANGO Echavarría, Nora Margarita, ARIAS Monsalve, Yesica. Diseño de estrategias de capacitación para mejorar el impacto de la pandemia del COVID-19 en la productividad de los trabajadores de la empresa LMC Constructora S.A.S. Trabajo de grado para Licenciado en

Administración, Administración de Empresas 2020. Bogotá, Colombia.

Las investigaciones actuales muestran que la situación actual en el mundo tiene impactos tanto negativos como positivos en muchos aspectos diferentes de la vida diaria de las personas. Algunos creen que debido al impacto de la crisis sanitaria de Covid-19 en el mercado laboral, se espera que la mayoría de las tendencias previamente identificadas para estos mercados continúen y se vuelvan significativamente más claras. Paralelamente se realizó este estudio sobre el impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de LMC CONSTRUCTORA S.A.S con el fin de desarrollar una estrategia de mejora en el trabajo y fuera del trabajo a través de capacitaciones para determinar el desempeño laboral adecuado. La investigación se realizó utilizando métodos de investigación cualitativos, incluidas 25 entrevistas a empleados de empresas en el campo de la gestión y los recursos humanos.

Tipo de estudio:	Enfoque cualitativo
Diseño:	No Experimental
Población:	60 trabajadores
Muestra:	25 trabajadores
Instrumento:	Cuestionario, encuestas

Entre las Conclusiones más relevantes de este antecedente, se tiene:

- ❖ Se concluyó que la empresa ve el lugar de trabajo como un punto de contacto eficaz para difundir información, promover el intercambio y crear conciencia sobre cuestiones de seguridad y salud en el lugar de trabajo, especialmente medidas de seguridad y salud en el lugar de trabajo, medidas preventivas y de protección para limitar la propagación de enfermedades.

❖ Los resultados de nuestra encuesta también muestran la importancia de las nuevas tecnologías para el desarrollo empresarial. Uno de los descubrimientos más importantes del estudio es que más del 80% de los participantes cree que sólo las empresas más digitales son capaces de superar el impacto negativo del COVID-19 en sus negocios implementando el despliegue de herramientas ofimáticas de forma remota.

Consideramos este antecedente, ya que el título presenta las mismas variables independientes, lo cual facilitará un análisis comparativo planteado en nuestra investigación.

### **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

- a. MOSCOSO Durand, Aydeé Felícitas. Relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Jose María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018. Tesis de título (tesis para obtener el título profesional de Licenciado de Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

El objetivo y meta general del presente estudio fue determinar el vínculo entre la capacitación y la productividad laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas - 2018.

El autor tomó lo siguientes análisis metodológico:

Tipo de estudio o investigación: Aplicativo

Diseño: No experimental - correlacional

Población: Trabajadores

Muestra: Total De La Población.

Instrumento: Observación y Encuestas.

Entre las Conclusiones más relevantes de este antecedente, se tiene:

- ❖ Las conclusiones obtenidas en este trabajo indican que ambas variables tienen una relación, y que dentro de la empresa que ha sido objeto de estudio, con un buen programa de capacitación asegura un aumento de la productividad en el colaborador. Dado que se determinó que la correlación positiva o media es  $RH = 0.719$  entre ambas variables, productividad laboral y capacitación.

Este antecedente consideramos, que el tema desarrollado se asemeja con la variable de nuestra investigación, por lo tanto, facilitará realizar un análisis comparativo donde se obtendrá una mejora y orientación de la investigación.

- b.** SANTILLAN Ruiz, John Paul, CONTRERAS Reyes, Aracely Marilin. Relación entre capacitación productividad en los trabajadores del área comercial de los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP - Trujillo 2022. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gestión Comercial 2022, Lima, Perú.

El presente estudio de investigación tuvo como primordial objetivo determinar la conexión entre la formación y la productividad de los empleados del área de negocios de la empresa IDECAP Trujillo 2022. Se pretende concientizar y capacitar a los empleados es fundamental en toda organización para generar productividad, especialmente si se logran objetivos y empleados que quieran tener sentido de pertenencia y permanencia. Este estudio fue un diseño transversal, cuantitativo, prospectivo, experimental-no correlacional, con jerarquía relacional; La muestra para dicho trabajo fueron del



área comercial en las oficinas del IDECAP en la ciudad de Trujillo.

Las conclusiones dadas fueron el 71.4% de 15 empleados que visualizaron un buen nivel de capacitación, el 85.7% de 18 empleados que visualizaron un buen nivel de productividad, con una correlación Spearman del 0.714, que es una fuerte correlación positiva o directa, así como niveles de significancia ( $p = 0,000$ ) inferiores a 0,01, siendo estas las siguientes características:

Tipo de investigación:	Cuantitativo y correlacional transversal
Diseño:	No experimental correlacional
Población:	21 trabajadores
Muestra:	21 trabajadores
Instrumento:	Cuestionario y encuesta

Entre las Conclusiones más relevantes de este antecedente, se tiene:

- ❖ Se determina que existe una significativa relación entre la productividad laboral y la formación laboral del sector comercial de la empresa, dado que el coeficiente obtenido fue del 0.702. Cuyos datos coinciden con trabajos de investigación que manejan las mismas variables, por los siguientes autores, Sango (Ecuador, 2018) y García con Baltazar (México, 2018).

Consideramos este antecedente, ya que el título presenta las mismas variables independientes, lo cual facilitará un análisis comparativo planteado en nuestra investigación.

- c. LEON Palomino, Stephanie Jhoannett. Capacitación del personal y el desempeño laboral en la Empresa Papelera del

Perú SAC, Lima. 2020, Tesis de título (tesis para obtener el título profesional de Licencia en Administración). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.

El presente estudio de investigación tuvo como primordial meta hallar la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Corporación Papelera del Perú SAC., Lima 2020. El autor tomo los siguientes análisis metodológico:

Tipo de investigación: Aplicativo

Diseño: descriptivo y correlacional

Población: trabajadores

Muestra: Total de la población.

Instrumento: Observación, entrevistas y análisis documental

Entre las Conclusiones más relevantes de este antecedente, se tiene:

- ❖ Se determinó que existe una relación significativa entre capacitación y el desempeño laboral dado que se encontró una influencia significativa ( $T_b = 0.912$ ) entre ambas variables. Indicando que es un factor importante la capacitación para aumentar la productividad de la empresa, siendo justificable la inversión en la capacitación.

Este antecedente consideramos, debido a que el título se asemeja con la variable de nuestra investigación, por lo tanto, facilitará realizar un análisis comparativo donde se obtendrá una mejora y orientación de la investigación.

- d. RAMIREZ Torres, Karytho. Capacitación del personal y productividad en una empresa industrial, Callao, 2022. Tesis de Título (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración) 2022. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Dicho trabajo buscó en una empresa industrial la relación entre la productividad y la capacitación, donde aplico un diseño cuantitativo, transversal, experimental, hipotético y deductivo. Las herramientas que se empleó fueron el cuestionario con escala de Likert. Aplicando la muestra al total de la población, obteniendo como resultado un 16 % indicando que la productividad es mala y un 32 % afirmando que la capacitación del personal está en un nivel bueno.

En conclusión, definimos que existe una positiva correlación con un coeficiente Spearman del 0.843, el autor tomo en cuenta en el análisis metodológico las siguientes características:

Tipo de estudio:	Aplicada
Diseño:	Descriptivo correlacional
Población:	56 trabajadores
Muestra:	56 trabajadores
Instrumento:	Cuestionario y encuesta

Entre las Conclusiones más relevantes de este antecedente, se tiene:

- ❖ En conclusión, se concluyó que existe una positiva y directa correlación entre ambas variables con un coeficiente considerable del 0.843 del Rho de Spearman, igualmente se puede inferir que no es representativa ( $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$ ).

Consideramos este antecedente, ya que el título presenta las mismas variables independientes, lo cual facilitará un análisis comparativo planteado en nuestra investigación.

- e. HIDALGO Sheen, Geraldine Carolina. Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2022. Tesis para obtener el grado académico Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.

En dicho trabajo de investigación donde se aplicó a una muestra de 25 colaboradores, un cuestionario para comprobar la relación entre las variables de productividad laboral y capacitación técnica, para corroborar su relación e importancia de la capacitación técnica en el sector público. Este trabajo de investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo correlacional y con un diseño no experimental.

Según las conclusiones obtenidas las entidades publicas deben impulsar los programas de capacitación para el desarrollo de las personas que laboran en sus instituciones, dado que existe una relación positiva significativa, que impacta directamente en la productividad laboral por ello se recomienda técnicas de capacitación. En el análisis se muestra las siguientes características:

Tipo de investigación:	Cuantitativo y correlacional transversal
Diseño:	experimental
Población:	75 trabajadores
Muestra:	25 trabajadores
Instrumento:	Cuestionarios y encuestas

Entre las Conclusiones más relevantes de este antecedente, se tiene:

- ❖ Como conclusión principal se definió una relación con gran significancia entre ambas variables, donde se indica que un trabajador capacitado que conozca correctamente sus funciones, podrá desenvolverse de una mejora manera viéndose reflejado en la productividad laboral, y como consecuencia a su vez se verá reflejado en los servicios dirigidos al público de manera positiva.

Consideramos este antecedente, ya que el título presenta las mismas variables independientes, lo cual facilitará un análisis comparativo planteado en nuestra investigación.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **RECURSOS**

Según el artículo “recursos de la empresa”:

Los recursos de una organización son los diferentes elementos que participan en la cadena de producción. Su presencia es necesaria para asegurar la creación de la composición, por ejemplo, para asegurar la continuidad de la circulación financiera de una compañía. (Equipo editorial, 2021)

Los recursos de una organización se clasifican, en dos tipos:

#### **Recursos tangibles:**

Aquellos que se pueden tocar, recoger, almacenar y transferir, o al menos aquellos que son tangibles y físicos, como máquinas, componentes o dinero en efectivo.

#### **Recursos intangibles:**

Aquellos que no se pueden palmar ni tocar porque no son físicos ni tangibles, pero que son tan valiosos en software como en capital humano. Los medios más importantes de los dos tipos mencionados anteriormente son:

#### **Recursos humanos**

El recurso principal y más importante de cualquier organización son sus empleados, es decir. el capital humano en todas sus diversas ocupaciones, roles y actividades dentro de la empresa. Son responsables de implementar, gestionar y monitorear la producción incluso en entornos altamente automatizados y optimizados.

#### **Recursos financieros**

Cuando hablamos de recursos financieros, nos referimos a recursos de capital, es decir, el nivel de liquidez disponible actualmente en los activos de la empresa, incluidos todos los activos que pueden liquidarse, así como la capacidad de invertir o recaudar capital a través de fuentes de financiación externas. Puede ser dinero, títulos de deuda, acciones, instrumentos de crédito, etc.

### **Recursos materiales**

Los recursos materiales son todas las cosas tangibles que forman parte de los activos de una organización, ya sean muebles o inmuebles (es decir, si pueden cambiar de ubicación o no).

### **Recursos técnicos o tecnológicos**

Hace referencia a los procesos de sistemas e información que permiten a la organización realizar el proceso productivo o al menos realizarlo de una determinada manera.

Puede ser tangibles o intangibles los recursos tecnológicos, y van desde herramientas o equipos físicos hasta sistemas informáticos, pasando por información administrada por la empresa (como fórmulas secretas de productos o procesos propios de una empresa) e incluso herramientas de telecomunicaciones y comunicación de información disponibles. a su servicio.

### **Administración del Capital Humano**

Gestión de recursos humanos; En la mayoría de las organizaciones, esta habilidad puede hacer o cancelar. Muchos gerentes no prestan atención a la gestión efectiva de recursos humanos, a menudo creen que esta función solo corresponde al personal, por lo que muchos problemas en la empresa son problemas de los empleados, a menudo resueltos a un alto nivel se convierte en una crisis o crisis o no puede irse. ya es. Si desea desarrollar una organización que pueda crear valor a largo plazo, debe centrarse en las personas que crecen y se desarrollan con la organización.

Por capital humano entendemos:

Que son las personas que interactúan dentro de la organización, independientemente de su jerarquía que poseen. Los niveles en la que se divide los recursos humanos: es a nivel institucional que se refiere a la gerencia, el nivel intermedio que hace mención a la consultoría y gerencia, y por ultimo el nivel operativo que involucra al personal técnico y gerencia de primera línea.

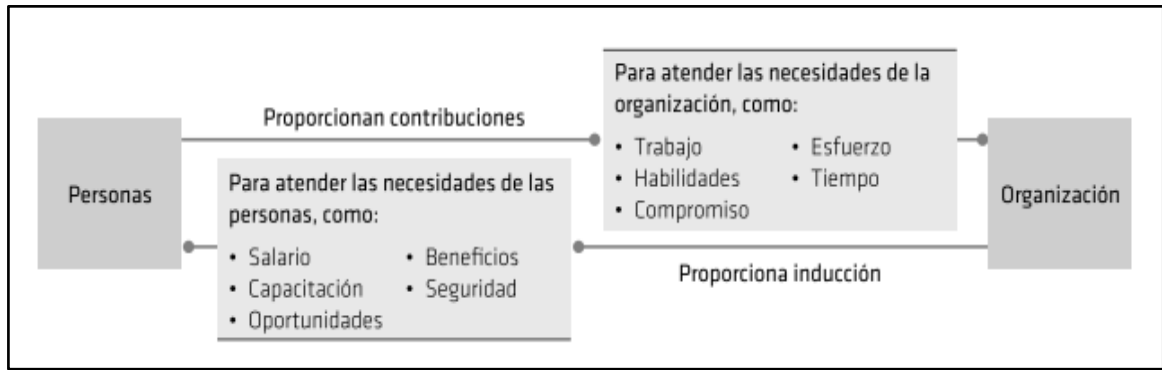
Estos recursos constituyen en la organización como recursos vivos y dinámicos dado que gestionan otros recursos que esencialmente son estáticos.

Las personas contribuyen a la organización a través de sus habilidades, conocimientos, comportamientos, actitudes, percepciones, etc. Independientemente de los roles que desempeñan y a pesar de las diferencias jerárquicamente contribuyen a la empresa con lo ya mencionado. Por ello la palabra “recurso” implica un concepto bastante limitado que incluye a las personas: no son sólo recursos sino también socios de la organización. (CHIAVENATO, 2017 pág. 81)

Es dinámica, creativa y lista para invertir y trabajar en equipo para lograr objetivos. Al inicio de esta disciplina se enfatizaba como un recurso, pero ahora vamos más allá, es decir, lo tratamos como un activo valioso que proporciona una ventaja competitiva en los negocios, incluyendo la planificación empresarial, la investigación y el análisis de derivados financieros, también brinda soluciones a casos impensables provocados por turbulencias locales, nacionales y globales.(SOTOMAYOR, 2016 pág. 28)

Es por esto que existe una relación recíproca entre el individuo y la organización donde colaboran para lograr los objetivos establecidos. Por otro lado, las personas satisfacen necesidades organizacionales como su trabajo, habilidades, tiempo, etc.; y la organización, por su parte, salarios, oportunidades, formación, etc.

**Figura 6:** Relaciones de intercambio entre personas y organizaciones



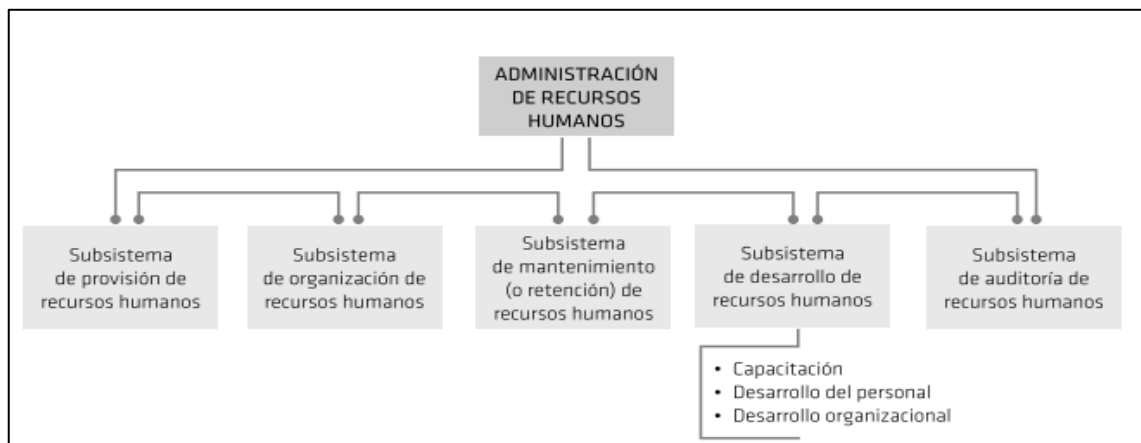
Fuente: Administración de Recursos Humanos (CHIAVENATO, 2017 pág. 69)

Como se visualiza en la FIGURA 6, en el proceso de gestión de recursos humanos, la “Capacitación y desarrollo de las personas” se considera como una de las metas, convirtiéndose en una de las políticas de la empresa.

### 2.2.1. CAPACITACIÓN

Este proceso radica en la gestión de recursos humanos en el subsistema de desarrollo de administración del capital humano, el cual es la base para el desarrollo de la organización como se ve en la Figura 7.

**Figura 7:** El área de RH y sus subsistemas.



Fuente: Administración de Recursos Humanos (CHIAVENATO, 2017 pág. 324)



La capacitación es un proceso de aprendizaje sistemático, organizado y de corta duración, mediante el cual se adquieren conocimientos, se desarrollan habilidades y competencias en base a objetivos definidos, logrando en atribuir conocimientos profesionales a la empresa y con el desarrollo de competencias y habilidades blandas. Toda tarea, ya sea compleja o simple, contiene estos tres aspectos. En un sentido más estricto, la capacitación es una medida que aumenta el conocimiento y la competencia de un empleado para realizar un trabajo o tarea específica. (CHIAVENATO, 2017 pág. 331)

La capacitación es un proceso continuo porque aun cuando los nuevos empleados reciben una adecuada orientación, muchas veces existe la necesidad de capacitarlos para las tareas para las que son contratados y/o relacionadas. La ejecución del trabajo, así como los trabajadores experimentados que son colocados en nuevos puestos, pueden necesitar capacitación para realizar su trabajo correctamente. (GARCÍA López, 2013 pág. 2)

Permite al nuevo empleado y a aquellos interesados en cubrir y formar vacantes o puestos de nueva creación, actualizar y mejorar conocimientos y habilidades, siendo ambas una de las mejores inversiones para las organizaciones. (GARCÍA López, 2013 pág. 2)

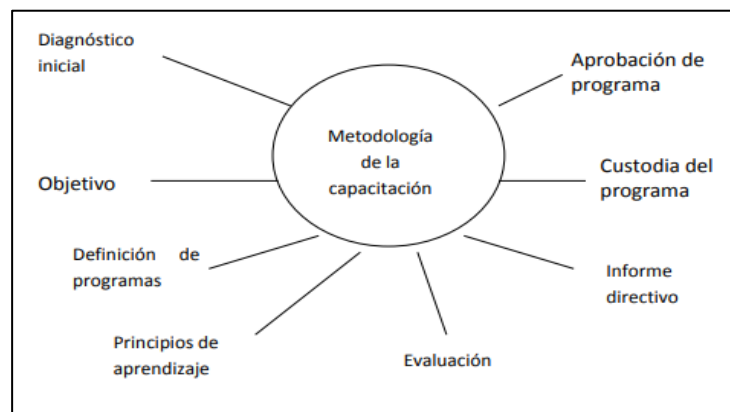
La capacitación es una actividad importante para la supervivencia de una empresa, y la capacidad de una empresa para adaptarse al entorno y a los cambios constantes constituye su principal ventaja competitiva; Sin embargo, debido a que el capital humano tiene la capacidad de transformar los recursos restantes de la organización, este proceso no debe ser caótico o sin una dirección clara porque conducirá a confusión y desorganización; Por ello, es necesario planificarlos, organizarlos y controlarlos para lograr los resultados esperados (Niveles para la capacitación en una organización, 2017).

La capacitación no es un evento separado del proceso global que lleva a cabo una empresa u organización, sino que forma parte de un todo coordinado que se planifica, implementa y evalúa. Su principal objetivo es motivar a los recursos humanos para que vivan un ambiente de trabajo agradable en el que puedan desarrollar su creatividad y productividad. (CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES, 2015).

De lo mencionado líneas arriba, podemos concluir que la capacitación es una estrategia utilizada por las empresas para ayudar a sus empleados a adquirir nuevas competencias profesionales, ya sea en el ámbito en el que suelen trabajar o en otros campos en los que se considera que tienen aptitudes para triunfar, buscando optimizar los procesos a corto, mediano y largo plazo.

Como toda herramienta de gestión cuenta con metodologías para el adecuado desarrollo (ver FIGURA 8).

**Figura 8:** Metodología de la capacitación y sus fases.

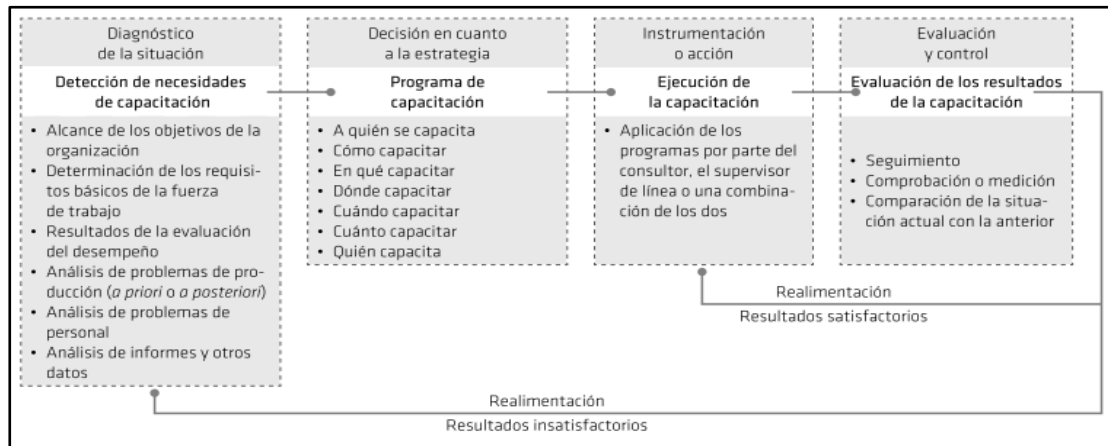


Fuente: Administración de Recursos Humanos. (CHIAVENATO, 2017 pág. 182)

Como nota interesante la (Secretaría Central de ISO, 2019) hace del uso del Ciclo de Deming para definir la capacitación como ya mencionado un proceso y le atribuye las 4 etapas de analizar,

planear, hacer y evaluar, transformándolo en un proceso sistemático, de la misma manera menciona Chiavenato que será el eje para este trabajo de investigación donde indica lo siguiente:

**Figura 9: Proceso de Capacitación.**



Fuente: Administración de Recursos Humanos. (CHIAVENATO, 2017 pág. 333)

Como se visualiza en la Figura 9, 4 etapas con una retroalimentación para el desarrollo del proceso de capacitación, dado que debe ser flexible y adecuarse a las necesidades de la organización, por ello será necesario realizar detecciones periódicas de las necesidades de capacitación.

Esta herramienta administrativa reflejará un diagrama o radiografía de los conocimientos y habilidades que necesita la persona para desarrollar sus actividades. El primer paso es recopilar información de las autoridades, directivos y también de las personas que integran la fuerza laboral de esa organización. (SOTOMAYOR, 2016 pág. 183)

### **CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN:**

**Transmisión de información:** Es el conjunto de conocimientos que permite a los integrantes saber cómo, cuándo y dónde hacer algo.

Esto también puede incluir proporcionar nuevos conocimientos a los empleados a medida que avanzan en su carrera en la empresa.

**Desarrollo de habilidades:** Se refiere a los conocimientos profesionales que se relaciona la persona con su puesto actual, mostrando competencias y habilidades para ese puesto o posibles puestos futuros. Se trata de una forma de formación que se centra directamente en la plena ejecución de las tareas y actividades asignadas, es decir, en cómo utilizar la información y los conocimientos obtenidos.

**Desarrollo o modificación de actitudes:** Esto implica cambiar el comportamiento o las actitudes de las personas, cambiar las actitudes negativas de los empleados y hacerlas más favorables, por ejemplo, mejorando sus actitudes positivas o desarrollando la sensibilidad de la dirección y la supervisión hacia los sentimientos y actitudes de las personas. Esto puede significar adquirir nuevos hábitos y actitudes, especialmente hacia los clientes o usuarios (por ejemplo, formar al personal de ventas, cajeros, etc.) o técnicas de venta.

**Desarrollo de conceptos:** El propósito de la capacitación puede ser mejorar la capacidad de abstraer y conceptualizar ideas para facilitar la implementación de conceptos en la práctica de gestión o aumentar el nivel generalizable para desarrollar líderes globales y abiertos.

**Creación de competencias individuales:** Además de todo lo anterior, también se trata de crear y desarrollar capacidades a largo plazo en las personas, como mejorar conocimientos (saber), habilidades (saber actuar), juicio (juicio y toma de decisiones) y Actitud (saber actuar). trabajo). conseguir). (CHIAVENATO, 2017 págs. 331, 332)

Los objetivos deben ser claros, bien definidos y dirigidos a las necesidades formativas específicas del empleado a corto, medio y/o largo plazo. La formación y el desarrollo es un proceso continuo y global dentro de una organización.

El concepto predominante hoy es que la capacitación y el desarrollo son un proceso continuo y evolutivo, y no estático. Para lograrlo, algunas empresas recurren a las universidades de negocios; que permita extender hacia los límites de la empresa involucrando a todos los stakeholders, clientes y al equipo interno de la empresa, utilizando metodologías de aprendizaje a distancia y/o in situ y tecnologías de la información.

El concepto de formación corporativa representa un proceso, no necesariamente un lugar físico, donde todos los empleados, incluidos a veces clientes y proveedores, participan en diversas experiencias de aprendizaje necesarias para mejorar su desempeño y aumentar su impacto en la empresa.

En muchos casos, la misión tradicional de T&D es convertirse en una universidad de negocios. En otros, la empresa establece una universidad corporativa diseñada para enfrentar desafíos y promover el cambio. (CHIAVENATO, 2017 pág. 347)

Tenga en cuenta que el mundo ha cambiado radicalmente en la última década gracias a la tecnología, donde cada vez más empresas buscan digitalizar todos sus procesos para luego automatizarlos, lo que ha creado una brecha digital entre muchas empresas y sus competidores y su entorno.

Este cambio, este proceso tecnológico, está cambiando la forma en que las personas interactúan tanto a nivel personal como profesional. Por tanto, debemos tener en cuenta este factor a la hora de pensar en invertir en capital humano.

Se mencionó en una entrevista en CBS MoneyWatch tres preguntas que no debemos ignorar a la hora de planificar el desarrollo de nuestra carrera:

Los avances tecnológicos y el consiguiente crecimiento de la economía de la información ha abierto una brecha digital entre las empresas, han ampliado la brecha en la capacidad de competir en el mercado laboral entre quienes se preparan para un mundo en red y cómo las personas no están preparadas para un mundo en red.

En segundo lugar, aumentar la variabilidad ambiental. En un entorno cada vez más cambiante e incierto, deberíamos preocuparnos por desarrollar la flexibilidad, la capacidad de adaptarnos al entorno en lugar de invertir en habilidades que sólo corresponden a una organización o carrera específica. (GARCÍA López, 2013 pág. 39)

Finalmente, con el tiempo, la tendencia laboral se extiende más allá de la edad de jubilación actual. Por esta razón, el período de tiempo que tomamos en cuenta al calcular el retorno de la inversión en capital humano debe ser cada vez más largo.

### **2.2.2. PRODUCTIVIDAD**

La productividad es el ritmo al que se realiza cualquier actividad, tarea o trabajo; y no siempre es la velocidad de los cambios físicos, porque también hay cambios mentales esquivos, como los que ocurren en la creación del pensamiento y la espiritualidad.”. (LOPEZ, 2012 pág. 21)

La productividad en sí se refiere a una medida operativa que cuenta la cantidad de bienes y servicios producidos utilizando los recursos utilizados, ya sean recursos tangibles o intangibles. La productividad se calcula en el tiempo y su propósito es medir el desempeño a través del uso de recursos. Cuantos menos recursos se inviertan para obtener rendimientos iguales o mayores, más eficaz será.

También existe una fórmula para practicar la productividad. Esta se hace mediante el cociente entre la producción obtenida y los recursos utilizados. (JUEZ, 2020)

Productividad = Producción obtenida / Cantidad de factor utilizado

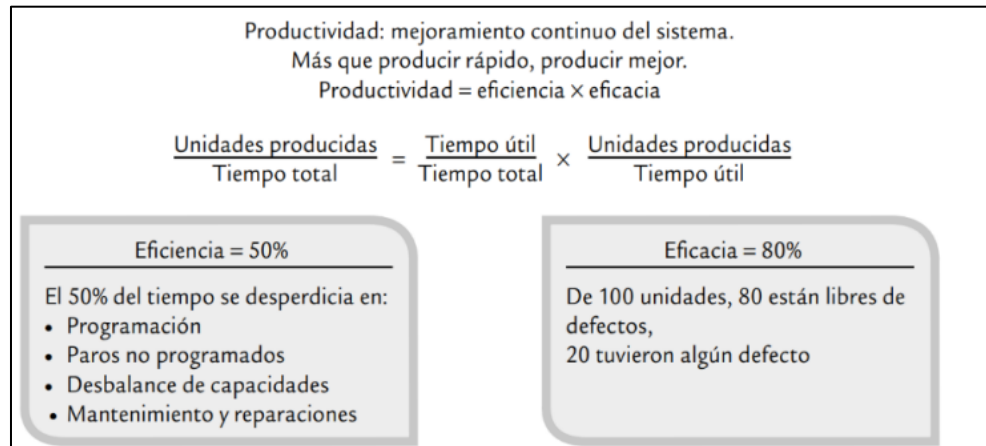
La productividad es la relación entre productos y recursos, lo que la convierte en una medida de la eficiencia con la que una organización utiliza sus recursos para producir el producto final. (MEDIANERO, 2021 pág. 7)

La productividad es el uso eficaz de los recursos: mano de obra, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. Es la capacidad de incrementar la producción mediante el incremento de cualquiera de los factores de producción antes mencionados, también se define como la relación entre los resultados y el tiempo requerido para alcanzarlos, así como la relación entre la cantidad y la calidad de los bienes o servicios producidos. y la cantidad y calidad de los recursos utilizados para producirlos. (Productividad: Definiciones y perspectivas para la negociación colectiva, 2017).

La productividad se refiere a los resultados alcanzados en un proceso o sistema en función de los recursos utilizados, por lo que generalmente se mide como el cociente entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados. Los resultados se pueden medir en términos de unidades producidas, unidades vendidas o ganancias, mientras que los recursos utilizados se pueden medir en términos de número de empleados, tiempo total, hora de máquinas, etc. Es decir, la medición de la productividad es el resultado de la correcta evaluación de los recursos utilizados. para obtener ciertos resultados (GUTIERREZ, 2020 pág. 21).

Ejemplo de cálculo de productividad (ver figura 10):

**Figura 10: Productividad**



**Fuente:** *Calidad y Productividad.* (GUTIERREZ, 2020 pág. 22)

Nota: Esta figura 8 muestra un ejemplo del cálculo de la productividad, a la luz de los dos factores viables para el trabajo de exploración, que son la eficiencia y la eficacia.

Con lo mencionado anteriormente estamos en la condición de afirmar que la productividad es un parámetro en el cual podemos medir que cantidad de productos o servicios se han elaborado con determinado número de recursos (materia prima, capital, mano de obra, etc.) en un periodo de tiempo específico.

### **Tipos de productividad**

La productividad se dividía en los siguientes tipos:

1. **Productividad Total:** Se vincula con la producción sumando todos los factores que intervienen en la producción. Los factores son la tierra, el capital y el trabajo.
2. **Productividad Marginal:** Esta es la producción que se obtiene sumando un factor de producción. En este tipo de producción se aplica la ley de los rendimientos decrecientes. Esta ley explica que, en cualquier proceso de producción, agregar más unidades a un factor de producción, pero dejar el resto sin cambios, dará como resultado un aumento gradual de la producción por unidad.



3. Productividad laboral: Esto está asociado a los resultados laborales alcanzados y la cantidad de trabajo aplicado (JUEZ, 2020)

## 2.3. MARCO CONCEPTUAL

### 2.3.1. PROCESO DE CAPACITACIÓN

La capacitación se explica como un proceso por consiguiente cuenta con etapas en la que se desarrolla:

#### DETECCIÓN DE NECESIDADES

Hay tres grados(niveles) de análisis en esta primera fase de la capacitación. Ver FIGURA 11:

**Figura 11:** Los tres grados o niveles de análisis para identificar necesidades de capacitación.

Nivel de análisis	Sistema implicado	Información básica
Análisis organizacional	Sistema organizacional	Objetivos de la organización y filosofía de la capacitación
Análisis de recursos humanos	Sistema de capacitación	Análisis de la fuerza de trabajo (análisis de las personas)
Análisis de operaciones y tareas	Sistema de adquisición de habilidades	Análisis de las habilidades, experiencias, actitudes, conductas y características personales exigidos por los puestos (análisis de puestos)

Fuente: Administración de Recursos Humanos. (CHIAVENATO, 2017 pág. 234)

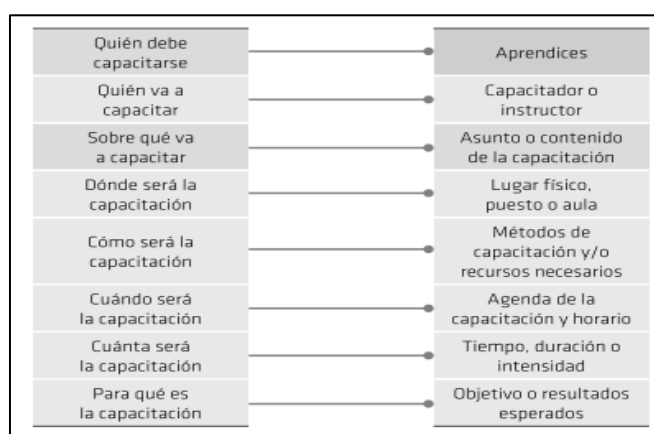
Identificar las principales necesidades de capacitación es un formato de diagnóstico que debe ser respaldado con datos adecuados. La mayor parte de esta información debe agruparse sistemáticamente; el resto puede obtenerse de los superiores directos. Es deber y responsabilidad del empleado determinar qué formación necesita.; Esto significa que los superiores directos son los responsables de detectar problemas por falta de formación. Usted es responsable de sus decisiones sobre su capacitación y evolución durante el periodo del proceso, independientemente de si utiliza o no servicios de consultoría proporcionados por expertos en capacitación. (CHIAVENATO, 2017 pág. 337)

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Después de identificar las exigencias o necesidades de capacitación, es necesario crear un plan.

Para planificar tu entrenamiento, Idalberto sugiere lo siguiente:

**Figura 12:** Puntos principales de un programa de capacitación.



Fuente: Administración de Recursos Humanos. (CHIAVENATO, 2017 pág. 339)

## EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Esta fase consiste en poner en práctica el plan de capacitación. y en esta se han considerado todos los factores a capacitar y el método a aplicar.

Se cuenta con los siguientes factores:

Adaptar el programa de capacitación a las necesidades de la organización o empresa: la decisión de crear programas o procesos de capacitación depende de la urgencia de mejorar el nivel de los empleados.

Calidad del material de capacitación: El material de capacitación debe pensarse con antelación para facilitar la formación.

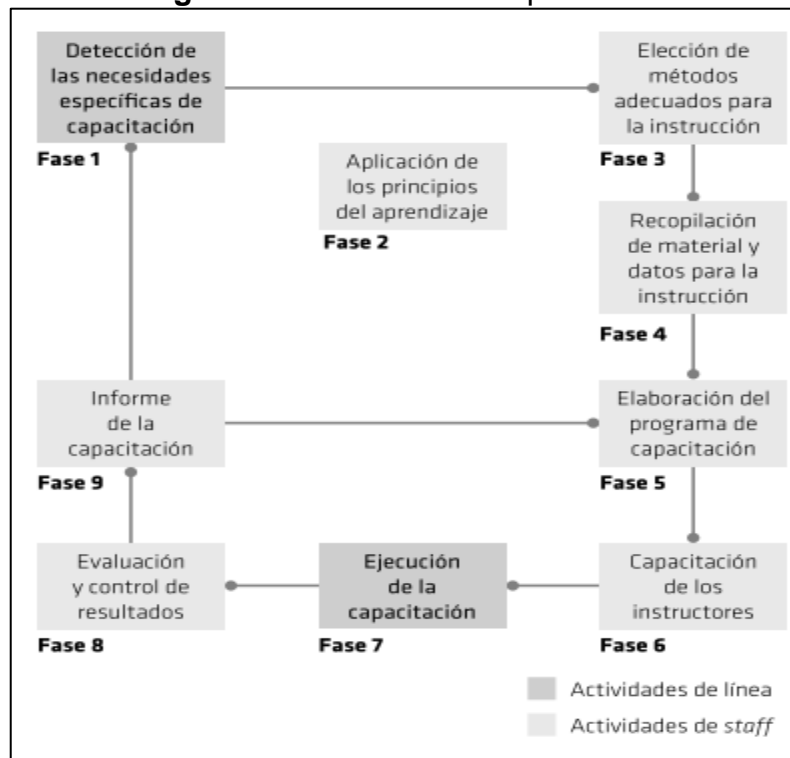
Cooperación entre directivos y directivos de la empresa: la capacitación debe realizarse de forma coordinada con todos los miembros de la organización en todas las jerarquías y responsabilidades.

Calidad y preparación de los expositores para la capacitación: la implementación exitosa depende de los intereses, la jerarquía y los conocimientos de los formadores. Calidad de los alumnos: La calidad de los alumnos afecta las consecuencias del programa de formación. (CHIAVENATO, 2017 pág. 342)

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Es importante comprobar si la capacitación provocó los cambios deseados en el comportamiento de los empleados y corroborar si los resultados de la capacitación están relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa (ver FIGURA 13). (CHIAVENATO, 2017 pág. 342)

**Figura 13:** El ciclo de la capacitación



Fuente: Administración de Recursos Humanos. (CHIAVENATO, 2017 pág. 344)

### **2.3.2. DIMENSIONES DE LA PRODUCTIVIDAD:**

Para Labrador, O., Rivera, C.A. & Alfonso, J.L. (2018).

La eficiencia se refiere al modo y a la capacidad para realizar un trabajo o tarea a un costo mínimo; está vinculado a métricas que reflejan el tiempo invertido en la realización de tareas y/o trabajos.

La eficacia por su parte, mide hasta qué punto un programa cumple sus objetivos ideales. Por lo tanto, medirlo es imposible sin un objetivo definido u objetivo preciso. Medir la eficacia significa comparar metas con resultados, evaluar la diferencia entre lo hecho y las metas trazadas. Esta medida es posible si la planificación se realiza correctamente y si los objetivos de la unidad están claramente definidos. (La eficiencia y eficacia socioeconómica de las cooperativas: enfoque desde la actualización del modelo económico cubano., 2018 pág. 15).

La eficiencia cuantifica el uso o desperdicio de energía, para realizar procesos de transformación material, cuya principal meta es minimizar el desperdicio de recursos materiales e inmateriales, incluyendo el tiempo y el espacio.(LOPEZ, 2012 pág. 21)

Para Riffo San Martín, Rocío Soledad (2019).

Eficiencia significa utilizar la menor cantidad de recursos posible para lograr un objetivo o meta de la organización, es decir, todos los empleados de la organización deben lograr los objetivos utilizando los recursos de manera adecuada. Por otro lado, al lograr la eficiencia y la eficacia determina la efectividad; implica lograr grandes resultados a bajo costo por parte de las personas que habitan la organización. (Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos, 2019 pág. 164)

La eficiencia es sencillamente la relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se llevan a cabo las actividades planificadas y se

logran los resultados esperados; En otras palabras, la eficiencia se puede tomar en consideración como la capacidad de lograr un efecto deseado o esperado. Entonces, buscar la eficiencia significa intentar optimizar los recursos y procurar que no se desaprovechen; mientras que la eficacia es el uso de recursos para lograr un objetivo establecido (finalización de una tarea).

Puedes ser eficiente y no generar desperdicio, pero si eres ineficiente, no lograrás tus objetivos, además la eficacia es una medida de la relevancia de los objetivos elegidos y del grado en que se logran. (GUTIERREZ, 2020 pág. 22)

De estas definiciones podemos concluir que la productividad mide la realización de bienes o servicios con el capital que se tiene, sea tangible o intangible, y para ello se debe medir y evaluar con dimensiones como la eficiencia y eficacia, que por las anteriores definiciones comprendemos que la eficiencia es la capacidad de una unidad o conjunto de unidades de realizar un producto o servicio con el menor grado de recursos utilizados y la eficacia es la capacidad que tienen estas unidades para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa o corporación, es por ello que se enfatiza en lo importante que es definir los objetivos de una organización para la correcta medición de la productividad.

#### **2.4. DEFINICION DE TERMINOS**

**Comportamiento Organizacional:** Es el campo de estudio que estudia la influencia de los individuos, grupos y estructuras en el comportamiento en las organizaciones con el objetivo de aplicar este conocimiento para mejorar la efectividad organizacional. (ROBBINS, y otros, 2017 pág. 10).

**Competencia:** “Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados”. (Norma ISO 9001:2015, pág. 28)

**Clima Organizacional:** El concepto de clima o clima organizacional representa la influencia del entorno en las motivaciones de los miembros y, por lo tanto, puede describirse como una cualidad o característica del clima organizacional que perciben, sienten o experimentan los miembros e influye en su comportamiento. (CHIAVENATO, 2017 pág. 74)

**Desempeño Laboral:** Cuando hablamos de desempeño laboral, nos referimos a la calidad del servicio o trabajo realizado por un empleado en la organización. Aquí radica su importancia: desde habilidades técnicas hasta habilidades personales que tienen un impacto directo en el desempeño organizacional. Se trata de cómo se comportan y trabajan los empleados.

**Estudio del trabajo:** El estudio del es una combinación de dos grupos de métodos (métodos de investigación y medición del trabajo) que se utilizan para estudiar el trabajo humano e identificar factores que influyen en el desempeño. La investigación laboral se utiliza a menudo para aumentar la producción de una cierta cantidad de recursos con poco o ningún aumento en los costos de capital

**Diagrama de Flujo del Proceso:** Es una representación gráfica de un grupo de actividades presentadas en un proceso de manera secuencial, organizada y sistemática, donde cada actividad se representa gráficamente o con símbolos y signos que representan una idea o concepto.(CONTRERAS, y otros, 2017 pág. 48)

**Estandarización** La base del trabajo estandarizado es la excelencia operativa. El trabajo estandarizado fomenta la inspección visual, creando así un entorno en el que las anomalías se pueden identificar fácilmente y las mejoras se pueden documentar más fácilmente, lo que conduce a un trabajo mejor, más seguro, más eficiente y productivo. Sin esto no hay garantía de que cada operación produzca el mismo producto.

**Indicador:** “Son herramientas destinadas a simplificar, medir y comunicar eventos o tendencias complejos.” (CONTRERAS, y otros, 2017 pág. 53)

**Proceso:** La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos trabajan juntos para producir resultados que cumplan con los objetivos organizacionales y crucen los límites funcionales. Algunos procesos pueden ser importantes, otros pueden no serlo. Los procesos contienen actividades relacionadas con insumos que conducen a resultados. (Norma ISO 9001:2015, pág. 10)

**Declaración aduanera de mercancía (DAM):** Este documento permite a los declarantes aduaneros identificar claramente el régimen aduanero aplicable a las mercancías y proporcionar la información requerida por las autoridades aduaneras. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016)

**Nacionalización:** La nacionalización de bienes es el momento más importante del proceso de importación. Las medidas de nacionalización significan que los importadores pueden sacar libremente mercancías de los almacenes para destruirlas. Si la agencia de inspección determina que usted cumplió plenamente con los requisitos de la declaración y calculó el monto correcto del impuesto aduanero, el Departamento de Aduanas autoriza a las autoridades pertinentes a recolectar y procesar las mercancías importadas. Este trámite se realiza en el depósito aduanero. (Legiscomex)

### **Actividad**

Las personas cooperan en un proceso para realizar sus actividades diarias. Algunas actividades están prescritas y dependen de una comprensión clara de los objetivos organizacionales, mientras que otras no responden a estímulos externos para determinar su naturaleza e implementación. (Norma ISO 9001:2015, pág. 10)

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. HIPOTESIS**

##### **HIPÓTESIS GENERAL**

La implementación de un proceso de capacitación mejora la productividad en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.

##### **HIPOTESIS ESPECIFICAS**

La implementación de un proceso de capacitación mejora la eficiencia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.

La implementación de un proceso de capacitación mejora la eficacia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.

##### **DEFINICIÓN DE VARIABLES**

###### **VARIABLE 1: CAPACITACION**

La capacitación es un proceso educativo de corta duración, utilizado de manera sistemática y organizada, a través del cual las personas adquieren conocimientos y desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos específico, esta incluye la adquisición de conocimientos específicos relacionados con el puesto de trabajo, cómo abordar determinados aspectos de la organización, las tareas y el entorno, así como el desarrollo de habilidades y competencias. Todo trabajo, ya sea complejo o simple, involucra estos tres aspectos.

En un sentido más estricto, la capacitación o formación del personal es el proceso de mejorar el conocimiento y la experiencia de un empleado en el



desempeño de un trabajo o tarea específica.(CHIAVENATO, 2017 pág. 331)

## **VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD**

La productividad se refiere a los resultados obtenidos en un proceso o sistema en función de los recursos utilizados, por lo que muchas veces se mide por la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados. Los resultados se pueden medir en unidades producidas, unidades vendidas o ganancias, y los recursos utilizados se pueden cuantificar en términos de número de empleados, tiempo total invertido, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad es el resultado de una evaluación precisa de los recursos utilizados para producir o lograr un resultado particular. En general, la productividad se considera a través de dos factores: eficiencia y eficacia.(GUTIERREZ, 2020 pág. 21)

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla 2:** Matriz operacional de la variable independiente

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente: CAPACITACION</b>	La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para la ejecución de determinado trabajo o tarea. (CHIAVENATO, 2017 pág. 331)	La capacitación es un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. (GARCÍA LÓPEZ pág. 2)	Diagnostico de la situación	<b>Nivel de Cumplimiento de la Capacitación</b>	$\text{Cumplim. Cap} = \frac{\text{Puntj.Alcanzado}}{\text{Puntj.Esperado}} \times 100$	Razón
			Desicion en cuanto a estrategia			
			Implementacion			
			Evaluacion y control			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se muestra la matriz operacional de la variable independiente, junto con sus cuatro dimensiones, indicadores e índices.

**Tabla 3:** Matriz operacional de la variable dependiente

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable Dependiente: <b>PRODUCTIVIDAD</b>	"La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, en función de los recursos empleados, por lo que en general se mide por el cociente formado por los recursos logrados y recursos empleados. Es usual ver la Productividad a través de dos componentes: Eficiencia y Eficacia" (GUTIERREZ Pulido, Humberto, 2020, p.20)	"La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicio producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salida o productos) y los recursos utilizados para generarlo (entrada o insumos)" (CARRO Paz, Roberto y GONZALES Gomez, Daniel 2015, p.11)	EFICIENCIA	Nivel de eficiencia (Niv. Efici.)	$\frac{\# \text{ horas de tiempo estándar}}{\# \text{ horas de tiempo trabajado}} \times 100$	Razón
			EFICACIA	Nivel de eficacia (Niv. Efica.)	$\frac{\# \text{ de trabajo ejecutado}}{\# \text{ de trabajo planificado}} \times 100$	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se muestra la matriz operacional de la variable dependiente, junto con sus dos dimensiones, indicadores e índices.

## **IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

### **4.1. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **4.1.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente estudio se utilizó un diseño Pre-experimental con un único grupo, ya que el manejo de las condiciones de las variables es bajo capacitación, es decir que se empleara un diseño de pre-test y post-test. El grupo se evaluó primero en un pre-test antes del estímulo, tras el cual se administrará el estímulo, y al final se evaluó mediante un post-test al grupo después del incentivo (la capacitación).

#### **4.1.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el trabajo de investigación se clasificó de la siguiente manera:

- De acuerdo con los objetivos perseguidos, esta investigación es de tipo aplicada, porque se aplicó a una empresa para resolver una problemática concreta, la cual es la baja productividad del proceso de nacionalización de carga. Como resultado, este estudio sugiere poner en marcha el proceso de capacitación con la finalidad de optimizar el proceso.
- En cuanto al nivel alcanzado por la investigación, decimos que esta investigación es de tipo descriptiva - explicativa, porque aclaró la relación causa-efecto y pone a prueba teorías como el estudio de indicadores y realización de capacitación para aumentar la productividad.
- Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque la información (datos) que se obtuvo en el estudio fue numérica, como los indicadores de productividad. Esta información se recogerá para abordar el tema de la investigación.

- Esta investigación se considera que tuvo un enfoque longitudinal debido al momento en que se recogieron los datos, ya que éstos se recopilaban a lo largo del desarrollo de la investigación mediante un seguimiento continuo durante diversos periodos de tiempo.

## **4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método que se utilizó en la presente investigación es el Método hipotético-Deductivo, porque, este modelo me permite combinar un momento racional, que es la formulación de hipótesis y deducción y un momento empírico, que es la observación y verificación; donde se parte de lo general a lo particular. Siendo nuestro caso, vamos de un conocimiento general como la capacitación y su impacto en la productividad (eficiencia, efectividad) en una empresa dedicada a la realización de trámites de Agenciamiento de aduanas.

## **4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Como todo trabajo de investigación es importante tener claro la población y la muestra:

### **4.3.1. POBLACIÓN**

Para la presente investigación, la población estuvo dada por los números de trabajadores que recibe y mantiene la empresa durante el proceso de nacionalización y retiro de la mercancía exportada en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., para el presente estudio se consideró, los siguientes números de trabajadores.

**Tabla 4:** Población y muestra

ITEM	TRABAJADORES	UBICACION	CANT. TRABAJ.
1	Coordinador de despacho aduanero	Administrativo	1
2	Auxiliares de Despacho	Administrativo – Almacenes aduaneros	4
3	Asistente contable	Administrativo	1
4	Asistente de Calidad	Administrativo – Almacenes aduaneros	2
5	Liquidador Aduanero	Administrativo	1
6	Representantes de seguridad de la cadena logística	Administrativo – Almacenes aduaneros	3
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **4.3.2. MUESTRA**

El tamaño de muestra es igual a la población, debido a que se utilizó un método censal dentro un periodo de tiempo en semanas. (16 semanas)

#### **4.4 LUGAR DE ESTUDIO Y PERIODO DESARROLLADO**

El lugar donde se realizó la presente investigación fue en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022 mencionado en el punto 1.1 (Descripción de la realidad problemática).

#### **4.5.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Se entiende por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información, los instrumentos de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que

se utilizó para obtener, registrar o almacenar información y la observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos (ARIAS, 2012 págs. 67-69).

Dado que la información para nuestra investigación se recogió en un formato consistente en registros, señales, datos de actividad, trabajadores, etc., se utilizó la técnica de observación directa, la cual se trata de un procedimiento a través del cual se recogió información que sirvió como aporte en estadística y en la investigación.

Para la presente investigación, se utilizó los siguientes instrumentos: Check list, matriz de datos, lluvia de ideas (ver anexo: 3,4,6).

#### **4.6. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para este estudio, se usó el software estadístico Statistical Package for the Social Science–SPSS 29 para el análisis de datos descriptivos de la muestra de enfoque cuantitativo, se utilizarán diagramas de barra, para describir los datos obtenidos a través de ficha técnica de observación.

##### **4.6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO**

Utilizamos la Estadística Descriptiva, la cual tiene como función recolectar, caracterizar y analizar un conjunto de datos con la finalidad de describir las características y comportamiento de este conjunto a través de resumen, gráficos o tablas. Las medidas estadísticas descriptivas conocidas son las siguientes: la media, la mediana, la moda y la varianza, sobre la cual se tiene gran conocimiento, experiencia y consenso, por lo que no es necesario realizar análisis de fiabilidad y validez. Es imprescindible saber los criterios a seguir en caso de incrementos de porcentajes de no respuesta y las eventuales sendas que esto pueda representar.

#### **4.6.2. ANÁLISIS INFERENCIAL**

Para la presente investigación se desarrolló inferencia estadística; utilizando las pruebas de normalidad, los estadígrafos T Student y Wilcoxon según la distribución de los datos.

#### **4.7. ASPECTOS ÉTICOS EN INVESTIGACIÓN**

Los autores de la presente investigación, se acató estrictamente los aspectos éticos exigidos en el CÓDIGO DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, aprobado por Resolución del Consejo Universitario N° 210-2017-CU del 06 de julio de 2017.



#### 4.8. COSTO BENEFICIO

Para ejecutar el proceso de capacitación en la organización es necesario que la implantación sea rentable, por lo que se realizó el análisis de costo y beneficio. La implementación de un proceso de capacitación para mejorar la productividad en el proceso de nacionalización de carga en la empresa gestión aduanera y logística S.A.C, tuvo los siguientes costos:

**Tabla 5:** Inversión de la capacitación

<b>Material o persona</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Costo en soles</b>
Pizarra	Ayuda en la realización del tema de la capacitación y Plasmar las ideas y contenido de la capacitación de una manera más clara y didáctica	S/ 180.00
Plumones para pizarra	Plasmar las ideas y contenido de la capacitación en la pizarra de una manera más clara y didáctica, en base a colores y formas.	S/ 10.00
Caja de lapiceros	Realizar el tema de la capacitación y plasmar las ideas y contenido de la capacitación de una manera más clara.	S/ 25.00
Mota para pizarra	Facilita la utilización de plumones y pizarra para la capacitación	S/ 3.50
Millar de hoja bond A4	Proporciona a los colaboradores el instrumento para realizar anotación y que puedan plasmar sus ideas y comentarios	S/ 25.00
Compra de un proyector	Facilita las clases del capacitador con la proyección de correos o plataformas	S/ 800.00
Capacitador ( Jefe)	Llevar a cabo la capacitación de la manera más optima en temas de logística y comunicación entre áreas.	S/ 100.00
Capacitador ( cada almacén)	Llevar a cabo la capacitación de la manera más optima posible con respecto a temas de retiro de almacén y uso de correos.	S/ 480.00
Capacitador ( Liquidador)	Llevar a cabo la capacitación de la manera más optima posible con respecto a la numeración de DAM( Declaración aduanera de mercancía).	S/ 280.00
	<b>TOTAL</b>	<b>S/1,903.50</b>

Fuente: Elaboración propia

El beneficio económico que se obtuvo de la implementación es el siguiente:

**Tabla 6:** Análisis costo beneficio

PROCESO DE GENERACIÓN DE ORDEN Y DAM						PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA					COSTO TOTAL POR MULTAS PRE
Mes	Cantidad de orden planificadas	Cantidad de orden ejecutadas	Cantidad de multas obtenidas	Costo unitario de la multa	Costo Total	Cantidad de orden planificadas	Cantidad de orden ejecutadas	Cantidad de multas obtenidas	Costo unitario de la multa	Costo Total	
Set-22	16	14	2	S/ 490	S/ 980.00	16	15	1	S/ 310	S/ 310.00	S/ 8,230.00
Oct-22	10	7	3		S/ 1,470.00	10	9	1		S/ 310.00	
Nov-22	13	10	3		S/ 1,470.00	13	9	4		S/ 1,240.00	
Dic-22	21	16	5		S/ 2,450.00	21	21	0		0	
Mes	Cantidad de orden planificadas	Cantidad de orden ejecutadas	Cantidad de multas obtenidas	Costo unitario de la multa	Costo Total	Cantidad de orden planificadas	Cantidad de orden ejecutadas	Cantidad de multas obtenidas	Costo unitario de la multa	Costo Total	COSTO TOTAL POR MULTAS POST
Mar-23	8	8	0	S/ 490	0	8	7	1	S/ 310	S/ 310.00	S/ 1,730.00
Abr-23	14	14	0		0	14	12	2		S/ 620.00	
May-23	16	15	1		S/ 490.00	16	15	1		S/ 310.00	
Jun-23	13	13	0		0	13	13	0		0	
										<b>BENEFICIO EN SOLES</b>	S/ 6,500.00

Fuente: Elaboración propia

- Debido a la implementación de la capacitación, los costos por multas de los meses pre se han reducido en un 21%.
- También hubo un beneficio de 6500 soles en los 4 meses post capacitación, siendo nuestra inversión de 1903.50 soles, se obtuvo una rentabilidad de 4596.50 soles.

**Tabla 7:** Beneficios en costo y rentabilidad

Costo total por multas Pre	Costo total por multas Post	Reducción porcentual (mejora)	Inversión	Beneficio	Rentabilidad
S/ 8,230.00	S/ 1,730.00	21%	S/1,903.50	S/ 6,500.00	S/ 4,596.50

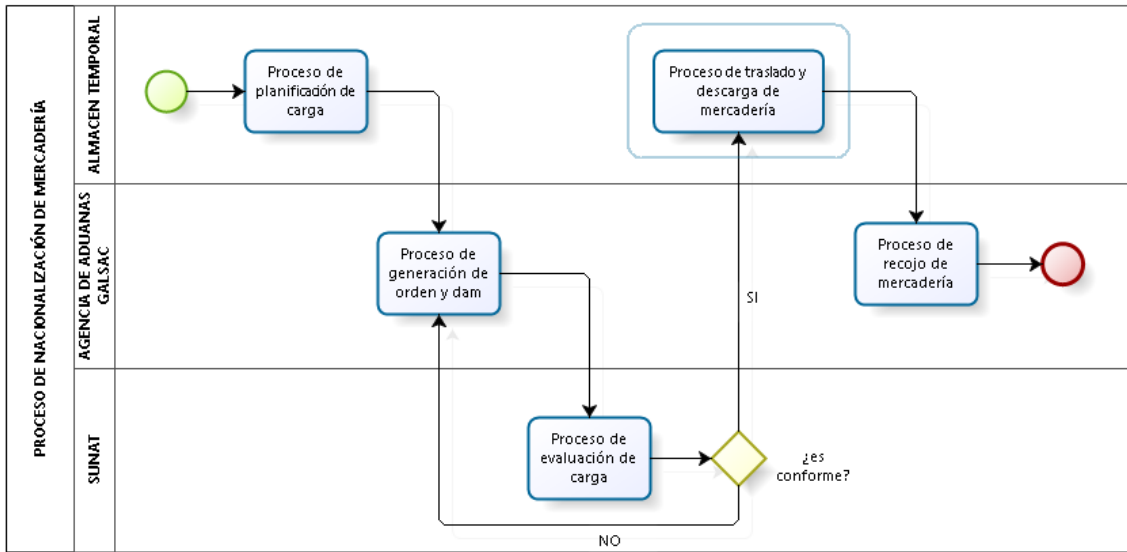
Fuente: Elaboración propia

## V. RESULTADOS

### ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

GALSAC al ser una Agencia de Aduanas tiene como fin gestionar la recepción y la entrega de la mercadería al cliente que solicita sus servicios. A continuación, se muestra el flujo de subprocesos que pertenecen al proceso de nacionalización de mercadería y todos sus actores que intervienen en dichas actividades:

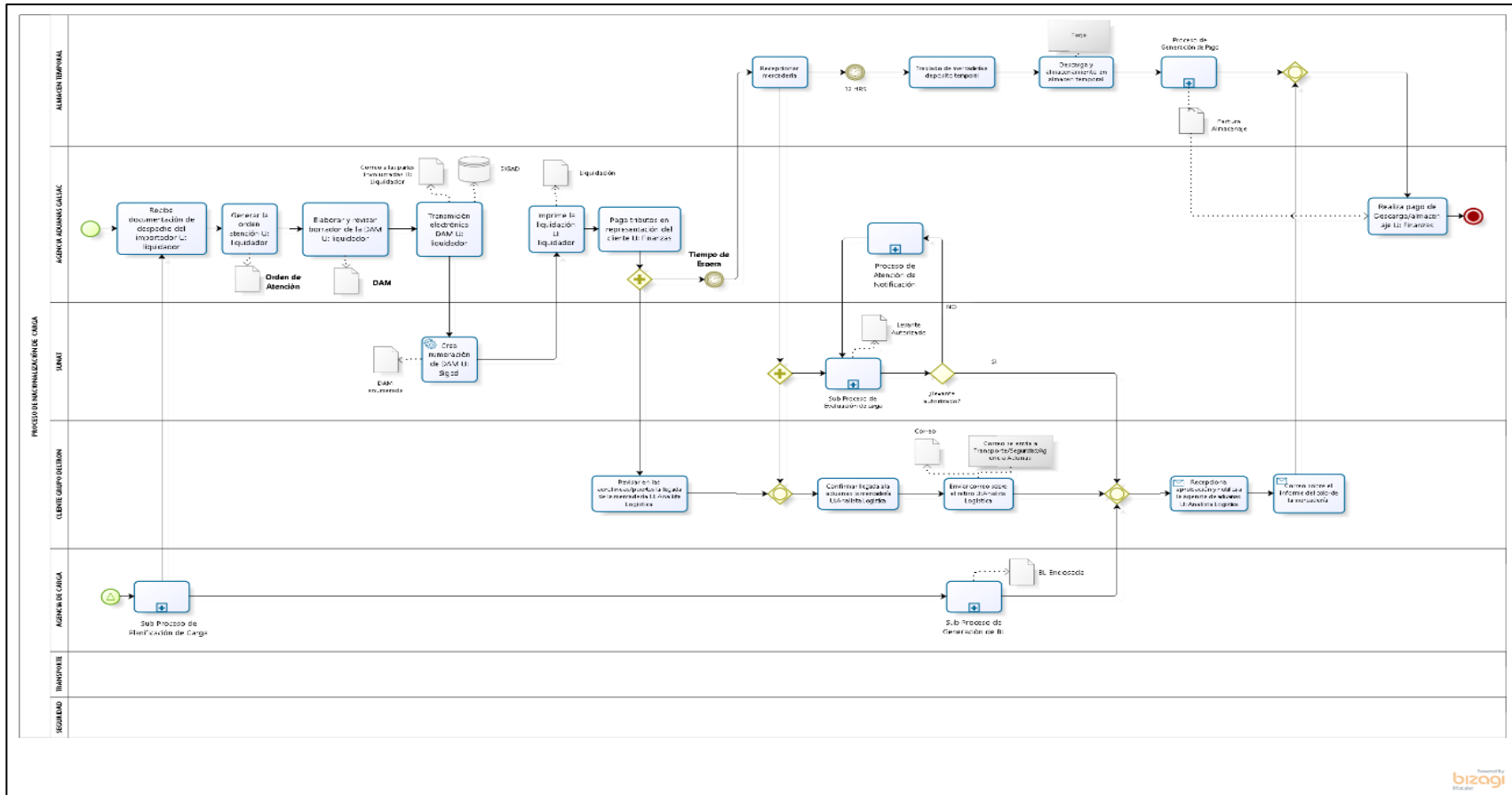
**Figura 14:** Proceso General de Nacionalización de Carga



Fuente: Elaboración Propia

La Figura 14 Presenta el flujo de subprocesos que tiene cada actor, donde la Agencia de Aduana Galsac cuenta con subprocesos importante para la Gestión de la Nacionalización de Carga.

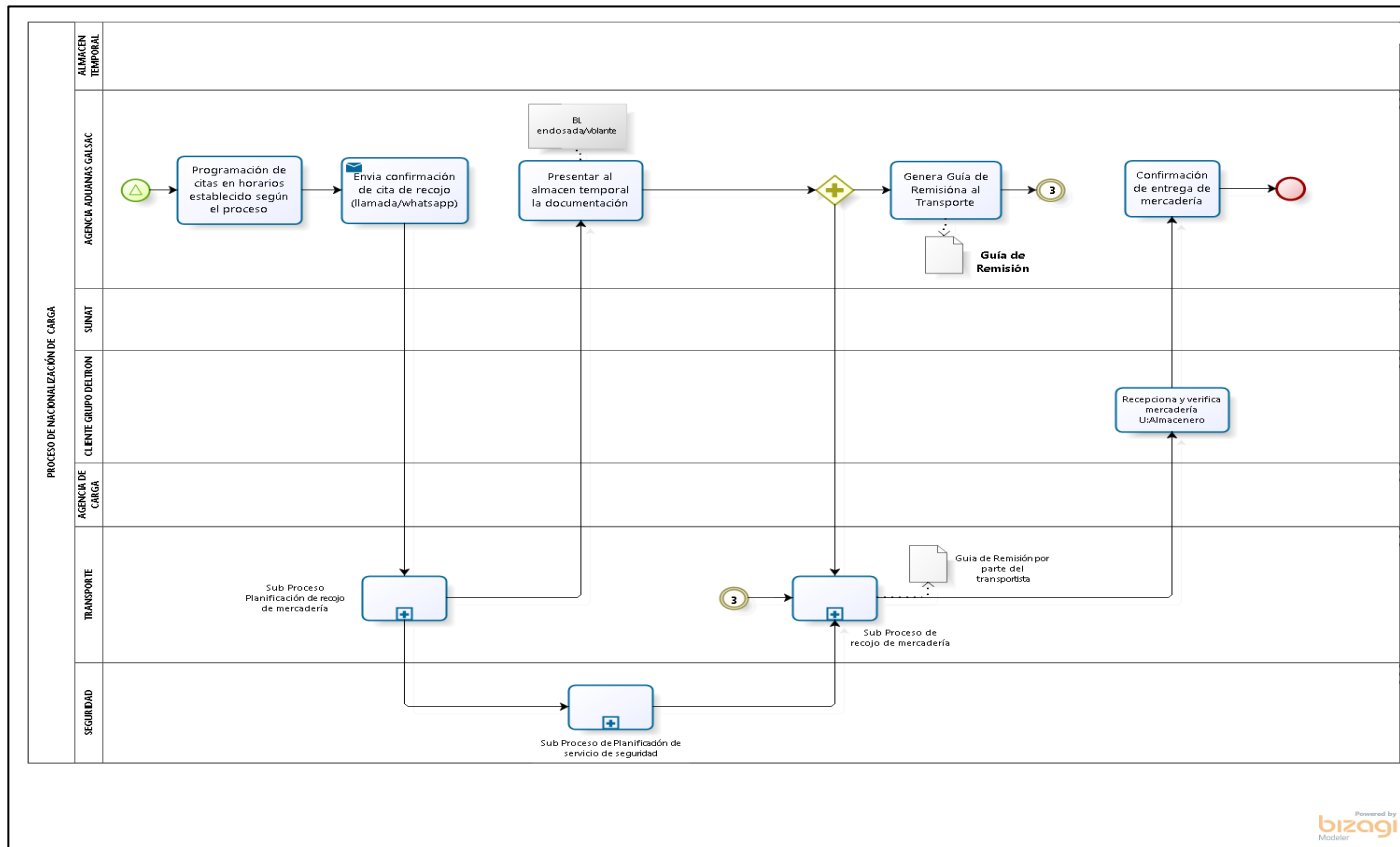
Figura 15: Proceso de Generación de DAM



Fuente: Elaboración Propia

La figura 15 muestra los actores que intervienen en el proceso de Generación de DAM, así como las actividades que se realizan para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.

**Figura 16: Proceso de Recojo de Mercadería**



Fuente: Elaboración Propia

La figura 16 muestra los actores que intervienen en el Proceso de Recojo de Mercadería, así como las actividades que se realizan para llevar a cabo el proceso, desde la programación de citas de recojo hasta la confirmación de entrega de mercadería.

## 5.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

### 5.1.1 ANÁLISIS PRE TEST DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.

#### Dimensión I: Diagnóstico de la Situación

Para analizar y evaluar la dimensión “Diagnostico de la Situación” se utilizó el “Índice de capacitaciones” como un indicador. Lo cual, permitió contar con los siguientes datos.

**Tabla 8:** Tabla de resultado de Dimensión I de Pre Test

	Puntaje Alcanzado	Puntaje Esperado	Cumplimiento de Capacitación
Ítem 1	1	2	50.0 %
Ítem 2	1	2	50.0 %
Ítem 3	1	2	50.0 %
Ítem 4	0	2	0.0 %
Ítem 5	0	2	0.0 %
Ítem 6	0	2	0.0 %
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>25.0 %</b>

Fuente: Elaboración Propia

Según vemos en la tabla 8, los resultados obtenidos se visualizan que el porcentaje 25 % es desfavorable en cuanto el análisis de la situación de los trabajadores respecto a sus habilidades y conocimientos del proceso.

#### Dimensión II: Decisión en cuanto a estrategia

Para analizar y evaluar la dimensión “Decisión en cuanto a estrategia” se utilizó el “Índice de capacitaciones” como un indicador. Lo cual, permitió contar con los siguientes datos.

**Tabla 9:** Tabla de resultado de Dimensión II de Pre-Test

	Puntaje Alcanzado	Puntaje Esperado	Cumplimiento de Capacitación
Ítem 7	1	2	50.0 %
Ítem 8	1	2	50.0 %
Ítem 9	0	2	0.0 %
Ítem 10	0	2	0.0 %
Ítem 11	1	2	50.0 %
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>30.0 %</b>

Fuente: Elaboración Propia

Según vemos en la tabla 9 los resultados obtenidos se visualizan que el porcentaje 30 % es desfavorable en cuanto a la estrategia empleada en los trabajadores de la empresa.

### **Dimensión III: Implementación**

Para analizar y evaluar la dimensión “Implementación” se utilizó el “Índice de capacitaciones” como un indicador. Lo cual, permitió contar con los siguientes datos.

**Tabla 10:** Tabla de resultado de Dimensión III de Pre Test

	Puntaje Alcanzado	Puntaje Esperado	Cumplimiento de Capacitación
Ítem 12	0	2	0.0 %
Ítem 13	0	2	0.0 %
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0 %</b>

Fuente: Elaboración Propia

Según se visualiza en la tabla 10 los resultados obtenidos se visualizan que el porcentaje 0 % es desfavorable en cuanto a la implementación del programa de capacitación en la empresa.

### **Dimensión IV: Evaluación y control**

Para analizar y evaluar la dimensión “Evaluación y control” se utilizó el “Índice de capacitaciones” como un indicador. Lo cual, permitió contar con los siguientes datos.

**Tabla 11:** Tabla de resultado de Dimensión IV de Pre Test

	Puntaje Alcanzado	Puntaje Esperado	Cumplimiento de Capacitación
Pregunta 12	0	2	0.0 %
Pregunta 13	0	2	0.0 %
Pregunta 14	0	2	0.0 %
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0 %</b>

Fuente: Elaboración Propia

Según se visualiza en la tabla 11 los resultados obtenidos se visualizan que el porcentaje 0 % es desfavorable en cuanto a la evaluación de los resultados obtenidos del programa de capacitación.



## 5.1.2 ANÁLISIS POST TEST DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.

### Dimensión I: Diagnostico de la Situación

Para analizar y evaluar la dimensión “Diagnostico de la Situación” se utilizó el “Índice de capacitaciones” como un indicador. Lo cual, permitió contar con los siguientes datos.

**Tabla 12:**Tabla de resultado de Dimensión IV de Post Test

	Puntaje Alcanzado	Puntaje Esperado	Cumplimiento de Capacitación
Ítem 1	2	2	100.0 %
Ítem 2	2	2	100.0 %
Ítem 3	2	2	100.0 %
Ítem 4	2	2	100.0 %
Ítem 5	1	2	50.0 %
Ítem 6	2	2	100.0 %
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>91.7 %</b>

Fuente: Elaboración Propia

Según vemos en la tabla 12 los resultados obtenidos se visualizan que el porcentaje 91.7 % es favorable en cuanto el análisis de la situación de los trabajadores respecto a sus habilidades y conocimientos del proceso.

### Dimensión II: Decisión en cuanto a estrategia

Para analizar y evaluar la dimensión “Decisión en cuanto a estrategia” se utilizó el “Índice de capacitaciones” como un indicador. Lo cual, permitió contar con los siguientes datos.

**Tabla 13:** Tabla de resultado de Dimensión II de Post Test

	Puntaje Alcanzado	Puntaje Esperado	Cumplimiento de Capacitación
Ítem 7	2	2	100.0 %
Ítem 8	2	2	100.0 %
Ítem 9	2	2	100.0 %
Ítem 10	2	2	100.0 %
Ítem 11	2	2	100.0 %
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia

Según vemos en la tabla 13 los resultados obtenidos se visualizan que el porcentaje 100 % es favorable en cuanto a la estrategia empleada en los trabajadores de la empresa.

### Dimensión III: Implementación

Para analizar y evaluar la dimensión “Implementación” se utilizó el “Índice de capacitaciones” como un indicador. Lo cual, permitió contar con los siguientes datos.

**Tabla 14:** Tabla de resultado de Dimensión III de Post Test

	Puntaje Alcanzado	Puntaje Esperado	Cumplimiento de Capacitación
Ítem 12	2	2	100.0 %
Ítem 13	2	2	100.0 %
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia

Según vemos en la tabla 14 los resultados obtenidos se visualizan que el porcentaje 100 % es favorable en cuanto a la implementación del programa de capacitación en la empresa.

### Dimensión IV: Evaluación y control

Para analizar la dimensión “Evaluación y control” se utilizó el “Índice de capacitaciones” como un indicador. Lo cual, permitió contar con los siguientes datos.

**Tabla 15:** Tabla de resultado de Dimensión IV de Post Test

	Puntaje Alcanzado	Puntaje Esperado	Cumplimiento de Capacitación
Ítem 14	2	2	100.0 %
Ítem 15	1	2	50.0 %
Ítem 16	2	2	100.0 %
Ítem 17	1	2	50.0 %
Ítem 18	2	2	100.0 %
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>80.0 %</b>

Fuente: Elaboración propia

Según se visualiza en la tabla 15 los resultados obtenidos se visualizan que el porcentaje 80 % es favorable en cuanto a la evaluación de los resultados obtenidos del programa de capacitación.

**Tabla 16:** Resumen de variable de proceso de capacitación

<b>Dimensiones</b>	<b>Resultados Pre Test</b>	<b>Resultados Post Test</b>
Dimensión I: Diagnostico de la Situación	25.0 %	91.7 %
Dimensión II: Decisión en cuanto a estrategia	30.0 %	100 %
Dimensión III: Implementación	0 %	100 %
Dimensión IV: Evaluación y control	0 %	80.0 %
<b>Resultado</b>	<b>13.75 %</b>	<b>92.92 %</b>

Fuente: Elaboración Propia

Como se visualiza en la tabla 16, con la medición observada con la herramienta del check list, se observa que se cumplió con el proceso de capacitación que se aplicó en la empresa. Se determina que la implementación del programa fue correctamente en su totalidad teniendo como resultados mejora en los conocimientos del trabajador en sus respectivos puestos de trabajo y cumpliendo con los procesos estandarizados.

### **5.1.3 ANÁLISIS PRE TEST DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.**

Para analizar el índice de productividad de todos los trabajadores como un solo grupo de análisis, se determinó el índice de productividad del proceso de Nacionalización de Carga que interviene la empresa de Gestión Aduanera y Logístico. Los siguientes subprocesos son:

#### **a. Proceso de Generación de Dam**

Se han tomado las siguientes consideraciones:

- Para poder gestionar la cita con el almacén temporal, en el proceso de generación de DAM es eficaz si se genera la DAM dentro de lo planificado.

- Para políticas y objetivos establecidos en la empresa el proceso de generación de DAM es eficiente si se cumple dentro de las 48 horas estándar ya establecidos.

#### b. Proceso de Recojo de Mercadería

Se han tomado las siguientes consideraciones:

- Para entrega de mercadería al almacén, el proceso de retiro de mercadería es eficaz si se retira del puerto la mercadería dentro de lo planificado.
- Para entrega de mercadería al almacén, el proceso de retiro de mercadería es eficiente si se cumple las 2 horas estándar ya establecido para el retiro de la mercadería.

#### a. Análisis Descriptivo

##### Productividad Pre vs Productividad Post

**Tabla 17:** Productividad Pre vs Productividad Post

		<b>Estadísticos</b>	
		PRODUCTIVID AD_PRE	PRODUCTIVID AD_POST
N	Válido	16	16
	Perdidos	0	0
Media		.5725	.8725
Error estándar de la media		.03579	.02613
Mediana		.5750	.9100
Moda		.49 <sup>a</sup>	.92
Desv. estándar		.14318	.10453
Varianza		.020	.011
Rango		.50	.37
Mínimo		.33	.63
Máximo		.83	1.00
Suma		9.16	13.96
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17, se muestra los siguientes resultados estadísticos descriptivos de la dimensión eficiencia.

**Media:** El promedio de la eficiencia en el pre test es de 0.572 y en el post test es de 0.872, durante el periodo de 8 meses.

**Mediana:** El valor central de la eficiencia en el pre test es de 0.575 y en el post test es de 0.91, durante un periodo de 8 meses.

**Moda:** El valor con una mayor frecuencia de la eficiencia del pre test es de 0.49 y post test es de 0.92.

**Desviación estándar:** En la desviación de la eficiencia del pre test es de 0.143 y post test de 0.104.

**Rango:** Con respecto a la longitud de alcance del valor mínimo a máximo de eficiencia pre test es 0.50 y post test es 0.37.

### Productividad

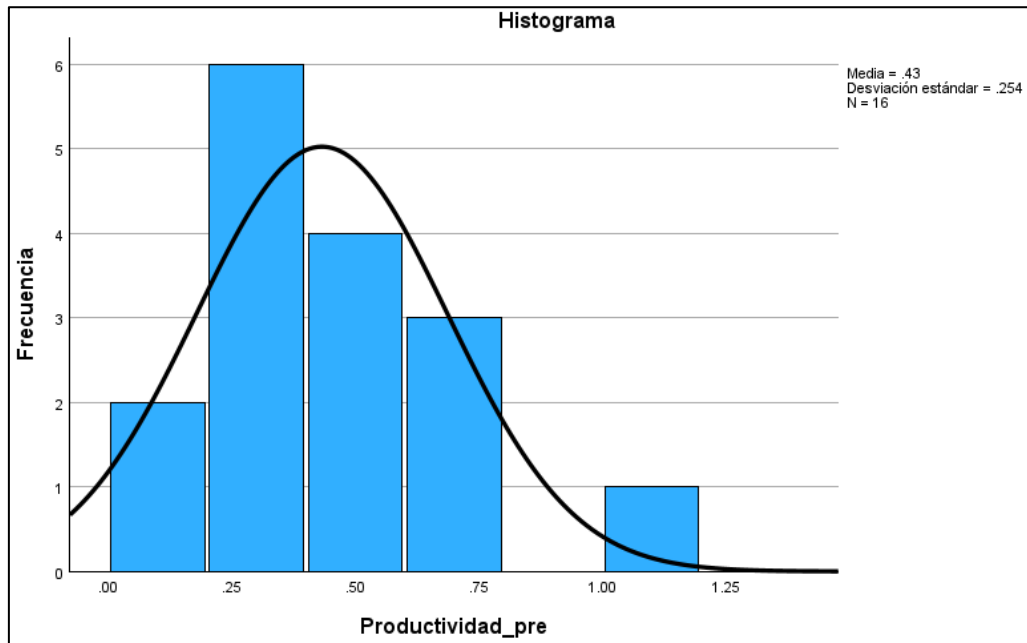
Para medir la variable productividad se calculó en función del proceso de generación de DAM y el proceso de retiro de mercadería, de este modo se obtuvo la productividad pre y post test el estudio del trabajo en la empresa Gestión Aduanera y Logística SAC, durante el periodo 2022-2023 8 meses.

**Tabla 18:** Productividad frecuencia Pre

PRODUCTIVIDAD_PRE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	.33	1	6.3	6.3	6.3
	.36	1	6.3	6.3	12.5
	.40	1	6.3	6.3	18.8
	.49	2	12.5	12.5	31.3
	.50	1	6.3	6.3	37.5
	.52	2	12.5	12.5	50.0
	.63	1	6.3	6.3	56.3
	.64	2	12.5	12.5	68.8
	.67	1	6.3	6.3	75.0
	.68	1	6.3	6.3	81.3
	.73	2	12.5	12.5	93.8
	.83	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17: Productividad histograma Pre**



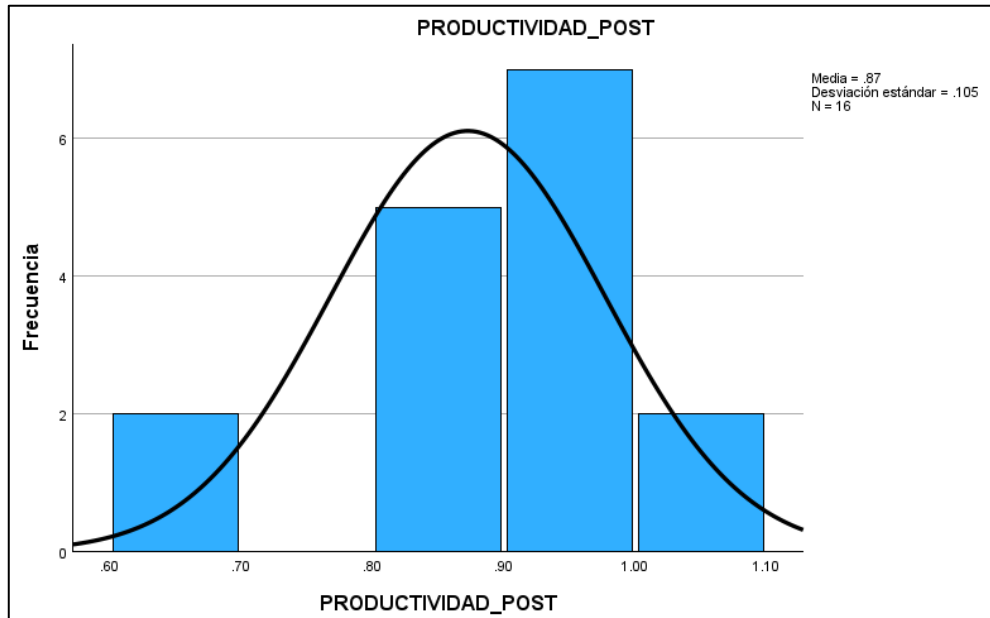
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 19: Productividad frecuencia Post**

PRODUCTIVIDAD_POST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	.63	1	6.3	6.3	6.3
	.68	1	6.3	6.3	12.5
	.80	1	6.3	6.3	18.8
	.82	1	6.3	6.3	25.0
	.83	2	12.5	12.5	37.5
	.89	1	6.3	6.3	43.8
	.90	1	6.3	6.3	50.0
	.92	5	31.3	31.3	81.3
	.98	1	6.3	6.3	87.5
	1.00	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 18:** Productividad histograma Post



Fuente: Elaboración propia

Se puede visualizar que el análisis que arrojo como resultado en el SPSS 29, haciendo una comparativa de la productividad entre los resultados pre y post, siendo nuestra variable dependiente. Que en el histograma pre Figura 17 nos muestra una media del 0.43 y con una desviación estándar del 0.254, tiene una diferencia con el histograma post Figura 18 que nos muestra una media de 0.87 y una desviación estándar de 0.105.

## Eficiencia Pre vs Eficiencia Post

**Tabla 20:** Eficiencia Pre vs Eficiencia Post

		Estadísticos	
		EFICIENCIA_P RE	EFICIENCIA_P OST
N	Válido	16	16
	Perdidos	0	0
Media		.6969	.9000
Error estándar de la media		.01872	.01653
Mediana		.6750	.9200
Moda		.64 <sup>a</sup>	.92
Desv. estándar		.07490	.06613
Varianza		.006	.004
Rango		.28	.24
Mínimo		.55	.76
Máximo		.83	1.00
Suma		11.15	14.40

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20 podemos visualizar los resultados estadísticos obtenidos de la dimensión eficiencia.

**Media:** El promedio de la eficiencia en el pre test es de 0.6969 y post test es de 0.90, durante un periodo de 8 meses.

**Mediana:** El valor central de la eficiencia pretest es de 0.6750 y post test es de 0.92, durante un periodo de 8 meses.

**Moda:** El valor con una mayor frecuencia de la eficiencia en el pre test es de 0.64 y post test es de 0.92.

**Desviación estándar:** La desviación de la eficiencia del pre test es de 0,95571 y post test de ,64849.

**Rango:** Con respecto a la longitud de alcance del valor mínimo a máximo de eficiencia pretest es 0.28 y post test es 0.24.

## Eficiencia



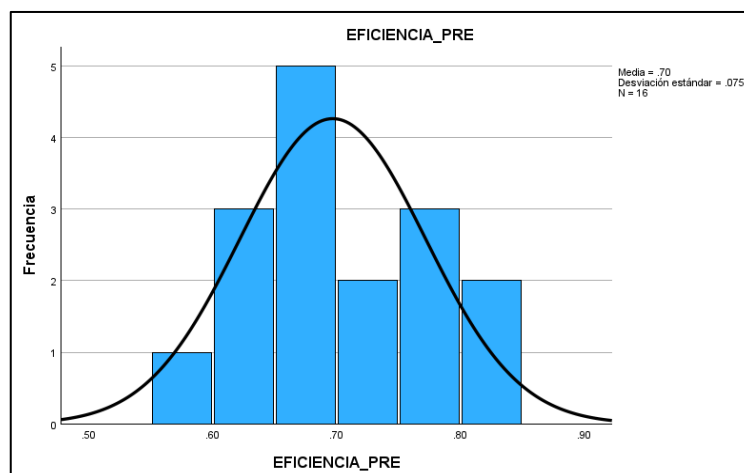
Para medir la dimensión eficiencia se calculó en función del proceso de generación de DAM y el proceso de retiro de mercadería, de este modo se obtuvo la eficiencia pre y pos test el estudio del trabajo en la empresa Gestión Aduanera y Logística SAC, durante el periodo 2022-2023 8 meses.

**Tabla 21:** Eficiencia frecuencia Pre

EFICIENCIA_PRE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	.55	1	6.3	6.3	6.3
	.62	1	6.3	6.3	12.5
	.64	2	12.5	12.5	25.0
	.65	1	6.3	6.3	31.3
	.66	2	12.5	12.5	43.8
	.67	1	6.3	6.3	50.0
	.68	1	6.3	6.3	56.3
	.73	2	12.5	12.5	68.8
	.75	1	6.3	6.3	75.0
	.76	1	6.3	6.3	81.3
	.78	1	6.3	6.3	87.5
	.80	1	6.3	6.3	93.8
	.83	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 19:** Eficiencia frecuencia Pre



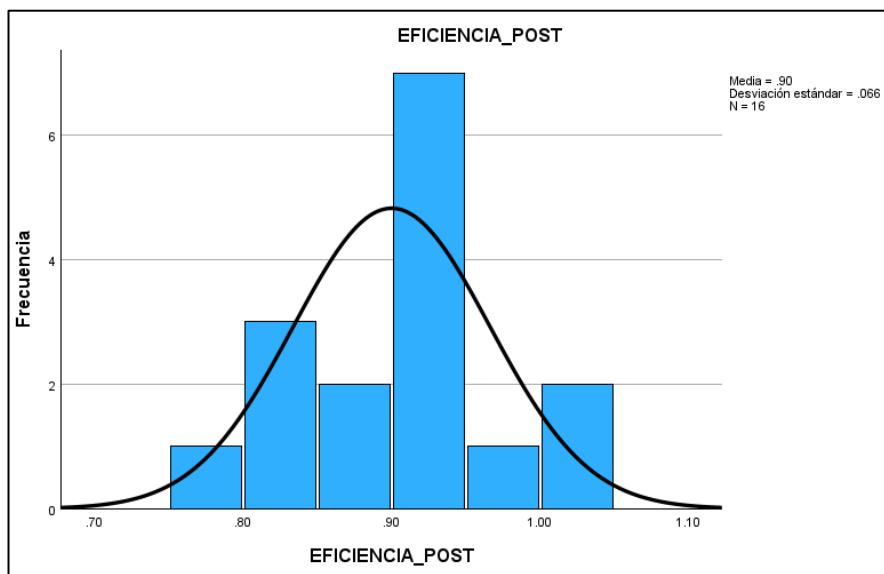
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 22:** Eficiencia frecuencia Post

EFICIENCIA_POST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	.76	1	6.3	6.3	6.3
	.82	1	6.3	6.3	12.5
	.83	2	12.5	12.5	25.0
	.87	1	6.3	6.3	31.3
	.89	1	6.3	6.3	37.5
	.90	1	6.3	6.3	43.8
	.92	6	37.5	37.5	81.3
	.98	1	6.3	6.3	87.5
	1.00	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 20:** Eficiencia histograma Post



Fuente: Elaboración propia

Se puede visualizar que el análisis que arrojé como resultado en el SPSS 29, haciendo una comparativa de la dimensión eficiencia entre los resultados pre y post, siendo nuestra variable dependiente. Que en el histograma pre Figura 19 nos muestra una media del 0.7 y con una desviación estándar del 0.075, tiene una diferencia con el histograma post Figura 20 que nos muestra una media de 0.9 y una desviación estándar de 0.06.

## Eficacia Pre vs Eficacia Post

**Tabla 23:** Eficacia Pre vs Eficacia Post

		Estadísticos	
		EFICACIA_PR E	EFICACIA_PO ST
N	Válido	16	16
	Perdidos	0	0
Media		.8150	.9675
Error estándar de la media		.03680	.01567
Mediana		.8550	1.0000
Moda		.88 <sup>a</sup>	1.00
Desv. estándar		.14720	.06266
Varianza		.022	.004
Rango		.50	.17
Mínimo		.50	.83
Máximo		1.00	1.00
Suma		13.04	15.48

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23, podemos visualizar los resultados estadísticos obtenidos de la dimensión eficacia.

**Media:** El promedio de la eficacia pretest es de 0.815 y post test es de 0.967, durante un periodo de 8 meses.

**Mediana:** El valor central de la eficacia pretest es de 0.855 y post test es de 1, durante un periodo de 8 meses.

**Moda:** El valor con una mayor frecuencia de la eficacia pretest es de 0.88 y post test es de 1.

**Desviación estándar:** La desviación de la eficacia pretest es de 0.147 y post test de 0.626.

**Rango:** Con respecto a la longitud de alcance del valor mínimo a máximo de eficacia pretest es 0.50 y post test es 0.17.

## Eficacia

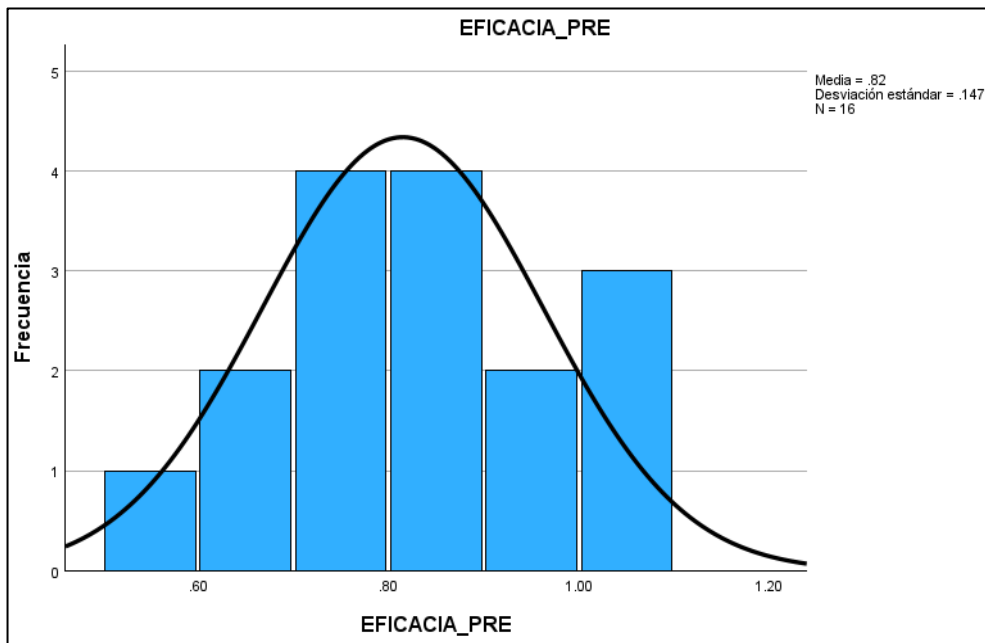
Para medir la dimensión eficacia se calculó en función del proceso de generación de DAM y el proceso de retiro de mercadería, de este modo se obtuvo la eficacia pre y post test el estudio del trabajo en la empresa Gestión Aduanera y Logística SAC, durante el periodo 2022-2023 8 meses.

**Tabla 24:** Eficacia frecuencia Pre

EFICACIA_PRE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	.50	1	6.3	6.3	6.3
	.63	1	6.3	6.3	12.5
	.67	1	6.3	6.3	18.8
	.70	1	6.3	6.3	25.0
	.72	1	6.3	6.3	31.3
	.75	2	12.5	12.5	43.8
	.83	1	6.3	6.3	50.0
	.88	3	18.8	18.8	68.8
	.92	1	6.3	6.3	75.0
	.93	1	6.3	6.3	81.3
	1.00	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 21: Eficacia Histograma Pre**



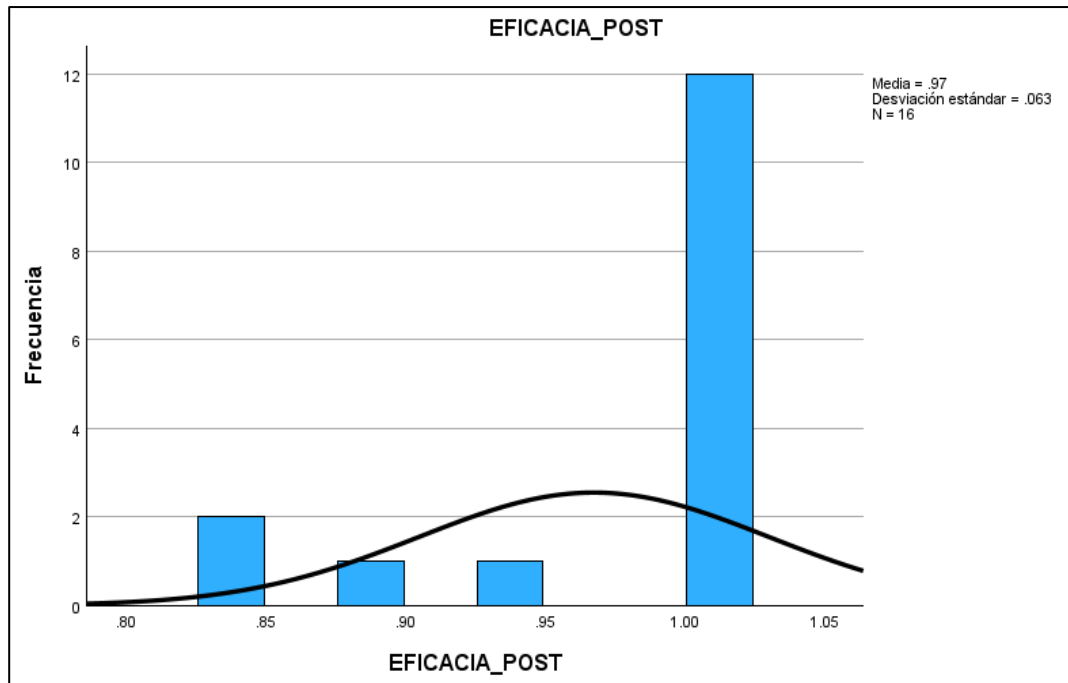
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 25: Eficacia frecuencia Post**

EFICACIA_POST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	.83	2	12.5	12.5	12.5
	.88	1	6.3	6.3	18.8
	.94	1	6.3	6.3	25.0
	1.00	12	75.0	75.0	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 22:** Eficacia histograma Post



Fuente: Elaboración propia

Se puede visualizar que el análisis que arrojo como resultado en el SPSS 29, haciendo una comparativa en la dimensión Eficacia entre los resultados pre y post, siendo nuestra variable dependiente. Que en el histograma pre Figura 21 nos muestra una media del 0.82 y con una desviación estándar del 0.147, tiene una diferencia con el histograma post Figura 22 que nos muestra una media de 0.97 y una desviación estándar de 0.063.

## 5.2 RESULTADOS INFERENCIALES

### 5.2.1 PRODUCTIVIDAD

En los resultados inferenciales se aplicó la prueba de normalidad y el estadígrafo T Student.

Variable dependiente: Productividad

**Tabla 26:** Prueba de normalidad de la productividad

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRODUCTIVIDAD_PRE	.156	16	.200*	.962	16	.703
PRODUCTIVIDAD_POST	.191	16	.120	.888	16	.051

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Como indica la Tabla 26 se tiene lo siguiente:

Muestra menor a 30 datos por ello el diseño a elegir es Shapiro Wil Significancia de la productividad pre test es mayor a 0.05 por ende proviene de una distribución normal (paramétrico).

Significancia de la productividad post test es mayor a 0.05 por ende proviene de una distribución normal (paramétrico).

Por la regla de decisión se infiere que es el estadístico de prueba T-Student para muestras relacionadas.

**Tabla 27:** Estadísticas de muestras emparejadas

<b>Estadísticas de muestras emparejadas</b>					
		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	PRODUCTIVIDAD_PRE	.5725	16	.14318	.03579
	PRODUCTIVIDAD_POST	.8725	16	.10453	.02613

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 28:** Muestras emparejadas

		Prueba de muestras emparejadas						Significación		
		Diferencias emparejadas					t	gl	P de un factor	P de dos factores
		Media	Desv. estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia					
					Inferior	Superior				
Par 1	PRODUCTIVIDAD_PRE - PRODUCTIVIDAD_POST	-.30000	.17002	.04250	-.39060	-.20940	-7.058	15	<.001	<.001

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 de estadísticos de medias relacionadas se observa que el Productividad pre es de 0.572 y Productividad post es 0.872 así mismo en la Tabla 28 de muestras emparejadas prueba T-Student la significancia tiene un valor de menor de 0.01.

### 5.2.2 EFICIENCIA

En los resultados inferenciales se aplicó la prueba de normalidad y el estadígrafo T Student.

Dimensión de la variable dependiente: Eficiencia

**Tabla 29:** Prueba de normalidad de la Eficiencia

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EFICIENCIA_PRE	.152	16	.200*	.967	16	.785
EFICIENCIA_POST	.194	16	.111	.932	16	.262

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Como indica la Tabla 29 se tiene lo siguiente:

Significancia de la eficiencia pre, es 0.785 y es mayor que 0.05 por lo tanto es distribución normal (paramétrico) y significancia de la eficiencia post, es 0.262 y es mayor que 0.05 por lo tanto es distribución normal (paramétrico)



Por la regla de decisión se infiere que es el estadístico prueba T Student para muestras relacionadas.

Estadígrafo de T Student

**Tabla 30:** Estadísticas de muestras emparejadas

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	EFICIENCIA_PRE	.6969	16	.07490	.01872
	EFICIENCIA_POST	.9000	16	.06613	.01653

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 31:** Prueba de muestras emparejadas

Prueba de muestras emparejadas										
		Diferencias emparejadas					Significación			
		Media	Desv. estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	P de un factor	P de dos factores
					Inferior	Superior				
Par 1	EFICIENCIA_PRE - EFICIENCIA_POST	-.20312	.09061	.02265	-.25141	-.15484	-8.967	15	<.001	<.001

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 30 de estadísticos de medias relacionadas se observa que la Eficiencia pre es de 0.69 y Eficiencia post es 0.9 así mismo en la tabla de prueba en la Tabla 31 de muestras emparejadas prueba T-Student la significancia tiene un valor de menor de 0.01.

### 5.2.3 EFICACIA

En los resultados inferenciales se aplicó la prueba de normalidad y el estadígrafo Wilcoxon.

Dimensión de la variable dependiente: Eficacia

**Tabla 32:** Prueba de normalidad de la Eficacia

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EFICACIA_PRE	.171	16	.200*	.941	16	.362
EFICACIA_POST	.448	16	<.001	.573	16	<.001

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Como indica la Tabla 32 se tiene lo siguiente:

Significancia del pre, es 0.362 y es mayor que 0.05 por lo tanto es distribución normal (paramétrico)

Significancia del post, es 0.001 y es menos que 0.05 por lo tanto es normal (no paramétrico)

Por la regla de decisión se infiere que es el estadístico de prueba Wilcoxon para muestras relacionadas.

**Tabla 33:** Estadísticos descriptivos

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Media	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
EFICACIA_PRE	16	.8150	.14720	.50	1.00
EFICACIA_POST	16	.9675	.06266	.83	1.00

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 34:** Estadísticos de prueba

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	EFICACIA_PO ST - EFICACIA_PR E
Z	-2.727 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	.006
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 33 de estadísticos de medias relacionadas se observa que la Eficiencia pre es de 0.81 y Eficiencia post es 0.96 así mismo en la tabla de prueba en la Tabla 34 de muestras emparejadas prueba estadígrafo de Wilcoxon la significancia tiene un valor de 0.006.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.

#### 6.1.1 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

##### GENERAL

En nuestra investigación se planteó lo siguiente:

Ho: La implementación de un proceso de capacitación no incrementa la productividad en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

H1: La implementación de un proceso de capacitación incrementa la productividad en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

Usamos las reglas de decisión estadísticas:

1) Regla de decisión:

Antes > después → Se acepta la decisión nula

Antes < después → Se rechaza la decisión nula

En la tabla 27, se muestra que la media de la variable productividad pre test es 0.57 mientras que media de la variable productividad es 0.87. Entonces, aceptamos la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis Ho, por lo que la media productividad pre test es menor que la media productividad post test.

2) Significancia Bilateral:

Mostramos los resultados obtenidos de la prueba T-Student considerando lo siguiente:

Regla de decisión:  $\alpha \geq 0.05$  → se acepta la hipótesis nula

$\alpha < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula

En la tabla 28 se obtuvo que para el parámetro  $\alpha$  es  $< 0.01$  por lo que resulta menor a 0.05, por lo consiguiente, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos nuestra hipótesis general H1. Por lo tanto, concluimos que la implementación de un proceso de capacitación incrementa la productividad en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

## 6.1.2 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### ESPECIFICA 1:

Ho: La implementación de un proceso de capacitación no incrementa la eficiencia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

H1: La implementación de un proceso de capacitación incrementa la eficiencia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

Usamos las reglas de decisión estadísticas:

#### 1) Regla de decisión:

Antes  $>$  después  $\rightarrow$  Se acepta la decisión nula

Antes  $<$  después  $\rightarrow$  Se rechaza la decisión nula

En la tabla 30, mostró que la media de la variable dependiente eficiencia pre test es 0.69 mientras que media de la variable dependiente eficiencia post test es 0.9. Entonces, aceptamos la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis Ho, ya que la media de la variable dependiente eficiencia pre test es menor que la media de la variable dependiente eficiencia post test.

#### 2) Significancia Bilateral:

Mostramos los resultados obtenidos de la prueba T-Student considerando lo siguiente:

Regla de decisión:  $\alpha \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula

$\alpha < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula

En la tabla 31 se obtuvo que para el parámetro  $\alpha$  es  $< 0.01$  por lo que resulta menor a 0.05, por lo consiguiente, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos nuestra hipótesis general H1. Por lo tanto, concluimos que la implementación de un proceso de capacitación incrementa la eficiencia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

### **6.1.3 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2:**

Ho: La implementación de un proceso de capacitación no incrementa la eficacia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

H1: La implementación de un proceso de capacitación incrementa la eficacia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

Usamos las reglas de decisión estadísticos:

1) Regla de decisión:

Antes  $>$  después  $\rightarrow$  Se acepta la decisión nula

Antes  $<$  después  $\rightarrow$  Se rechaza la decisión nula

En la tabla 33, mostró que la media de la variable dependiente eficacia pre test es 0.81 mientras que media de la variable dependiente eficacia post test es 0.96. Entonces, aceptamos la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis Ho, ya que la media de la variable dependiente eficiencia pre test es menor que la media de la variable dependiente eficacia post test.

2) Significancia Bilateral:

Mostramos los resultados obtenidos de la prueba Wilcoxon considerando lo siguiente:

Regla de decisión:  $\alpha \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula

$\alpha < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula

En la tabla 34 se obtuvo que para el parámetro  $\alpha$  0.006 por lo que resulta menor a 0.05, por lo consiguiente, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos nuestra hipótesis general H1. Por lo tanto, concluimos que la implementación de un proceso de capacitación incrementa la eficacia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

## **6.2 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS**

### **SIMILARES**

Nuestro estudio demostró que la implementación de un proceso de capacitación tuvo un impacto positivo en la productividad del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga, debido a que se logró un aumento del 30 %, pasando de un 57 % a 87 % en el porcentaje de la productividad, lo que logra ser muy productivos en los retiros de la mercadería, a tal punto de entregar a los clientes la mercadería a tiempo según la necesidad.

(GARCIA Tovar, 2018) En la tesis “Relación entre la capacitación y su impacto en la productividad. Caso central termoeléctrica de ciclo combinado.”, se visualizó que existe una relación entre los procesos de capacitación que realizados en la empresa genera un gran impacto en los niveles de productividad dado que demostró una mejora en la habilidades profesionales de los colaboradores, adquirieron nuevos conocimientos, habilidades en la resolución de problemas. En la presente tesis los resultados son similares ya que una vez realizada la capacitación se mejoró el retiro de la mercadería y por ende la productividad aumentó.

(CÓRDOVA Aldás, SANGO Llano,2018) En la tesis “Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)”, la problemática que cuenta es la baja capacitación afectó la productividad laboral en las empresas de la provincia en la que se realizó el estudio. Los resultados del estudio mostraron que existe una relación muy estrecha entre

la capacitación y la productividad laboral ya que la capacitación es una inversión que beneficia a la persona y a la empresa. La tesis menciona recurrió a los siguientes instrumentos para su estudio como la encuesta y el cuestionario. Asimismo, indicar que es muy importante la capacitación dado que a más capacitación que reciba un empleado, mejor sabe administrar sus recursos.

(GONZALES Dorantes, Luis, 2020) En la tesis “Un análisis de la capacitación y la productividad. Trabajo de Tesis para Maestro en Administración con Especialidad en Alta Dirección, Administración de Empresas 2020.”, el estudio demuestra que existe la capacitación en el trabajo y la productividad laboral se concluyó mediante un análisis que las empresas necesitan de la capacitación para poder alcanzar los máximos niveles de productividad. Si bien es cierto que la empresa mencionada es de rubro minero, toman la misma Población y muestra como el estudio presentado y de instrumento Cuestionario y encuestas.

(MOSCOSO Durand, Aydeé Felicitas, 2018) En la tesis “Relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Jose María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.”, se validó que la relación entre las variables de capacitación y la productividad laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital con un buen proceso de capacitación asegura un aumento de la productividad en el colaborador. En la presente tesis los resultados son semejantes ya que muestra la interrelación entre la capacitación y la productividad.

(SANTILLAN Ruiz, John Paul, CONTRERAS Reyes, Aracely Marilyn, 2022) En la tesis “Relación entre capacitación productividad en los trabajadores del área comercial de los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP - Trujillo 2022.”, Determinó la relación entre la formación de los empleados y la productividad en los departamentos de una empresa IDECAP Trujillo. Los

resultados obtenidos en la presente tesis son similares, ya que se identificó el nexo que tiene la capacitación con la productividad.

(LEON Palomino, Stephanie Jhoannett, 2020) En la tesis “Capacitación del personal y el desempeño laboral en la Empresa Papelera del Perú SAC, Lima.”, Se estudió que la capacitación y desempeño laboral de los empleados de Corporación tiene un resultado positivo en la productividad, se concluyó que la capacitación como la base principal para mejorar la productividad, por lo que resulta similar a la presente tesis.

(RAMIREZ Torres, Karytho, 2022) En la tesis “Capacitación del personal y productividad en una empresa industrial, Callao, 2022.”, buscó en una empresa industrial la interrelación entre la productividad y la capacitación se concluyó que la Capacitación tiene una conexión positiva y directa ante la productividad asimismo tomaron la misma cantidad y muestra cómo se realizó en el presente trabajo.

### **6.3 RESPONSABILIDAD ÉTICA DE ACUERDO CON LOS REGLAMENTOS VIGENTES (EL AUTOR DE LA INVESTIGACIÓN SE RESPONSABILIZA POR LA INFORMACIÓN EMITIDA EN EL INFORME)**

A continuación, se muestra la declaración firmada, los autores de este trabajo aceptan la responsabilidad respetar la propiedad intelectual de los autores que se han citado y respetar las normas que nos impone el Universidad, ver página siguiente:



**DECLARACIÓN JURADA  
DE RESPONSABILIDAD ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Lo que suscriben la presente, en nuestra condición de Bachilleres en Ing. Industrial de la FIIS-UNAC:

**Hernández Miranda James Patrick**, DNI.74641662  
**Rojas Flores Luis Fabricio**, DNI.72677760  
**Rodríguez Chang Jim Harold**, DNI.72607930

Autores de la tesis de pregrado, que lleva por título: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTEVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C., CALLAO - 2022”**, declaramos bajo juramento, lo siguiente:

- ❖ Que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por los suscritos, es un tema original y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna, ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.
- ❖ Que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opciones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos digitales o Internet.
- ❖ Que somos plenamente conscientes de todo el contenido de la tesis y asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas, conforme al Código de Ética de la Investigación del Callao N°210-20217-CU.
- ❖ En caso del incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en el Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional del Callao N°210-2017-CU y demás disposiciones legales vigentes.

Callao, 15 de octubre del 2023.



James Hernández Miranda



Luis Fabricio Rojas Flores



Jim Harold Rodríguez Chang

## VII. CONCLUSIONES

- A. Se concluye que la implementación de un proceso de capacitación incrementa la productividad en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022. Existe evidencia suficiente que la productividad en todos los procesos aplicando la capacitación usando  $\alpha=0,05$ , con un Sig.(bilateral)  $< 0.01$ .
- B. Se concluye que la implementación de un proceso de capacitación incrementa la eficiencia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022. Existe evidencia suficiente que la eficiencia en todos los procesos aplicando la capacitación usando  $\alpha=0,05$ , con un Sig.(bilateral)  $< 0.01$ .
- C. Se concluye que la implementación de un proceso de capacitación incrementa la eficacia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022. Existe evidencia suficiente que la eficacia en todos los procesos aplicando la capacitación usando  $\alpha=0,05$ , con un Sig.(bilateral)= $0,006$ .
- D. Se concluye que este trabajo demostró mejoras las áreas de la empresa reduciendo la cantidad de multas que se pagaba, reduciendo gastos a la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

- A. Promover mayores aprendizajes a través de la capacitación del personal ya que ello impactará positivamente en la productividad de los trabajadores de la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.
  
- B. Concientizar al personal sobre la importancia de estar actualizados en los procedimientos de cada almacén temporal para el retiro de la mercadería, ya que ello ayudará a lograr la eficiencia y con ello la productividad en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022.
  
- C. Efectuar una revisión de los procesos de retiro de mercadería de la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022, ya que con ello se puede establecer posibles mejoras y aumentar la productividad.
  
- D. Se recomienda que se actualice las políticas del sistema de gestión de calidad para mantener la continuidad, como parte de la mejora continua que debe contar la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao – 2022 y a su vez establecer el procedimiento.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 9.1 BIBLIOGRAFÍA

- **ARIAS, FIDIAS.** El proyecto de la investigación. Caracas : Episteme, 2012. 980-07-8529-9.
- **CHIAVENATO, Idalberto.** *Administración de Recursos Humanos.* México : McGRAW, 2017. 978-1-4562-5662-3.
- **CONTRERAS, Fortunato, OLAYA, Julio y MATOS, Francisco.** *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información.* Lince : BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU, 2017. 978-612-00-2606-9.
- **GARCÍA López, Jose Manuel.** *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones.* Oaxaca, Mexico 2011, vol. 12, p. 1-18.
- **GUTIERREZ, Humberto.** *Calidad y Productividad.* Mexico : McGRAW HILL, 2020. 978-607-15-1457-8.
- **JUEZ, Julio.** *Productividad Extrema.* s.l. : Julio Juez, 2020. 9788835835479.
- **LOPEZ, Jorge.** *Productividad.* s.l. : Palibrio, 2012. 978-1-4633-4047-6.
- **MEDIANERO, David.** *Productividad Total.* Lima : MACRO, 2021. 978-612-304-415-2.
- **PROKOPENKO, Joseph.** *La gestión de la productividad.* Ginebra : Productivity management , 1989. 92-2-305901-1 .
- **ROBBINS, Stephen y JUDGE, Timothy.** *Comportamiento Organizacional.* Mexico : Pearson Educación, 2009. 978-607-442-098-2.
- **SOTO, Eduardo, VALENZUELA, Patricio y VERGARA, Hugo.** *Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad.* Santiago : Santiago: Fundes internacional, 2003.
- **SOTOMAYOR, Alfonso Amador.** *Administración de Recursos Humanos: Su proceso Organizacional.* Mexico : UANL, 2016. 978-607-27-0535-7.

## 9.2 ARTÍCULOS CIENTÍFICOS Y REVISTAS CIENTÍFICAS CONSULTADAS

- *Capacitación efectiva en la empresa Invenio*. GUIÑAZÚ, Gabriela. 12, Rosario, Argentina : s.n., 2004, Vol. 7. 0329-3475.
- *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. SAN MARTIN, Riffo y SOLEDAD, Rocío. 1, Venezuela : Revista Scientific, 2019, Vol. 4. 2542-2987.
- *La eficiencia y eficacia socioeconómica de las cooperativas: enfoque desde la actualización del modelo económico cubano*. LABRADOR, O., RIVERA, C.A y ALFONSO, J.L. 2018. 1, CUBA : Revista Científica, 2018, Vol. 20. 1562-3297.

## 9.3 SITIO WEB

- **Equipo editorial**, Etecé. Recursos de la empresa. *Concepto*. [En línea] Editorial Etecé, 16 de Julio de 2021. [Citado el: 2022 de Octubre de 18.] <https://concepto.de/recursos-de-una-empresa>.
- **CADE de Ejecutivo**. EL COMERCIO. *EL COMERCIO*. [En línea] 17 de 11 de 2021. [Citado el: 05 de 11 de 2022.] <https://elcomercio.pe/economia/cade-2021-21-empresas-peruanas-reconocidas-por-sus-proyectos-de-valor-compartido-noticia/?outputType=amp.19H49>.
- **Statista Global Consumer Survey**. EKOS. *EKOS*. [En línea] 01 de 06 de 2021. [Citado el: 02 de 11 de 2022.] <https://ekosnegocios.com/articulo/estos-son-los-paises-que-invierten-mas-en-capacitacion-profesional>.
- **MAPFRE**. Personas y organizacion 2020. *Personas y organizacion 2020*. [En línea] 2020. <https://www.mapfre.com/media/personas-organizacion-2020.pdf>.
- **Legiscomex**. Legiscomex. *Legiscomex*. [En línea] [Citado el: 11 de Setiembre de 2023.] [https://www.legiscomex.com/documentos/procesoimpo\\_paso11#:~:text=Este%20es%20el%20acto%20por,en%20los%20dep%C3%B3sitos%20de%20aduana..2027-8314](https://www.legiscomex.com/documentos/procesoimpo_paso11#:~:text=Este%20es%20el%20acto%20por,en%20los%20dep%C3%B3sitos%20de%20aduana..2027-8314).
- **Ministerio de Economía y Finanzas**. Ministerio de Economía y Finanzas. mef.gob. [En línea] 02 de Marzo de 2016. [Citado el: 11 de

Setiembre de 2023.]

[https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario\\_aduanero.pdf](https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_aduanero.pdf).

#### **9.4 LEYES Y NORMAS**

- Organización Internacional de Normalización (ISO). Norma internacional ISO 9001(Suiza). Sistema de gestión de calidad. Cuarta edición 2015.

#### **9.5 TESIS INTERNACIONALES CONSULTADAS**

- GARCÍA Tovar, Blanca Rosalba. “Gestión Laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso central termoeléctrica de ciclo combinado”. Tesis de título (tesis para obtener el grado de maestra en Dirección y Gestión de Proyectos de Ingeniería). 2018 postgrado CIATEQ, Santiago de Querétaro, México.
- CÓRDOVA Aldas Victor, SANGO Llano Miriam: “Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)”. Maestría (Maestría en Gestión del Talento Humano)2018. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- GARCÍA Tovar, Blanca Rosalba. Gestión laboral: Un análisis de la Capacitación y su Impacto en la Productividad. Caso central Termoeléctrica de Ciclo Combinado. Maestra en Dirección y Gestión de Proyectos de Ingeniería 2018. Centro de Investigación y Asistencia Técnica del Estado de Querétaro, México.

#### **9.6 TESIS NACIONALES CONSULTADAS**

- RAMIREZ Torres, Karytho. Capacitación del personal y productividad en una empresa industrial, Callao, 2022. Tesis de Título (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración) 2022. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- HIDALGO Sheen, Geraldine Carolina. Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2022. Tesis para obtener el grado académico Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.

- UCHUYA Vargas, José David. "Capacitación del personal y productividad laboral en una institución del Estado, Lima 2021." Tesis de grado (tesis para obtener el título profesional Licenciado en Administración) 2021. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- JACINTO Alberca, Pamela Viviana, NAVARRO Piñin, Luz María. "Capacitación del personal y productividad laboral en la empresa Corporación Poly Negocios E.I.R.L, San Juan de Lurigancho. 2021", Tesis de título (tesis para obtener el título profesional de Licencia en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- MORAN Reynalte, María Esther. "La Capacitación y Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre". 2019 tesis de título (tesis para obtener el título profesional de Licenciado de Administración). Universidad Cesar Vallejo, Miraflores, Perú.

## ANEXOS

### ANEXO 1: REALIDAD DE LA EMPRESA

Asimismo, la empresa presenta la siguiente Visión, Misión y Valores que es extraído directamente de la empresa GALSAC a través de su página web lo cuales dice lo siguiente:

#### ❖ **Visión**

Llegar a ser un referente a nivel nacional por nuestros niveles de seguridad y trabajo en equipo, asimismo un aliado estratégico para nuestros clientes.

Comprometido con el bienestar de empleados, accionistas. Para el cumplimiento de estos propósitos contamos con una infraestructura adecuada, personal confiable y altamente calificado que garantiza el control y ejecución de las operaciones de la cadena de suministro internacional, realizando las actividades con base en el cumplimiento de los requisitos legales, la responsabilidad individual, el trabajo en equipo, el control de los riesgos y el mejoramiento continuo.

#### ❖ **Misión**

Brindar un servicio de seguridad y eficiencia para los trámites de Agenciamiento de aduanas.

#### ❖ **Valores**

Responsabilidad, excelencia e innovación cumpliendo todos los lineamientos exigidos por ley siendo un socio estratégico para nuestros clientes.



## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., CALLAO - 2022													
LÍNEA INVESTIGACIÓN	EMPRESA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	METODOLOGÍA				
PRODUCTIVIDAD	GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C.	<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la capacitación mejora la productividad del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Implementar un programa de capacitación para la mejora de la productividad del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La implementación de un programa de capacitación mejora la productividad en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.</p>	<p><b>Variable 1 / Variable independiente:</b> CAPACITACIÓN</p>	<p><b>Diagnostico de la situación</b></p>	<p>Nivel de Cumplimiento de la Capacitación del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga</p>	$\text{Cumplim. Cap} = \frac{\text{Puntj. Alcanzada}}{\text{Puntj. Esperada}} \times 100$	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada. Descriptiva-Explicativa. Enfoque Cuantitativa. Enfoque Longitudinal.</p> <p><b>Método:</b> Deductivo.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Pre-Experimental</p>				
		<p><b>Problema Específico 1</b> ¿De qué manera la capacitación mejora la eficiencia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022?</p>	<p><b>Objetivo Específico 1</b> Implementar un programa de capacitación para la mejora de la eficiencia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 1</b> La implementación de un programa de capacitación mejora la eficiencia en forma positiva del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.</p>		<p><b>Variable 2 / Variable Dependiente:</b> PRODUCTIVIDAD</p>				<p><b>EFICIENCIA</b></p>	<p>Nivel de eficiencia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga (Niv. Efici.)</p>	$\text{Niv. Efici.} \times 100$	<p><b>Población y Muestra</b> <b>Población:</b> Trabajadores de Gestion Aduanera y Logistica SAC</p> <p><b>Técnicas:</b> Observación Directa y revisión documental</p>
		<p><b>Problema Específico 2</b> ¿De qué manera la capacitación mejora la eficacia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022?</p>	<p><b>Objetivo Específico 2</b> Implementar un programa de capacitación para la mejora de la eficacia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 2</b> La implementación de un programa de capacitación mejora la eficacia en forma positiva del proceso de nacionalización de carga en la empresa GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., Callao - 2022.</p>		<p><b>EFICACIA</b></p>				<p>Nivel de eficacia del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga (Niv. Efica.)</p>	$\text{Niv. Efica.} \times 100$	<p><b>Instrumentos:</b> Ordenes de producción, check list, reportes de personal, reportes de producción, etc.</p> <p><b>Técnica de procedimiento de Datos:</b> Calculo de promedios, Puntaje obtenidos, variación y la prueba de Chi-cuadrado.</p>	

Fuente: Elaboración propia

### ANEXO 3: LLUVIA DE IDEAS

Análisis de problemas bajo la lluvia de ideas aplicada con todos los jefes y coordinadores de la empresa Gestión Aduanera y Logística SAC.


N°	PROBLEMAS	RESPONSABLE	PROCESO AFECTADO	CAUSA RAIZ
1	No esta el personal con anticipación para el retiro de la mercadería, se debe estar con 1 hora y media de anticipación para retirar la mercadería.	GALSAC	Proceso de recojo de mercadería	Falta de coordinacion, comunicación y desconocimiento en el proceso de retiro de mercadería
2	Despachador comunicar en el wsp grupal al momento del retiro y estar presente como mínimo 1 hora de anticipación, cumpliendo así con la cita y la liberación, pero no se cumple.	GALSAC	Proceso de recojo de mercadería	Falta de coordinacion, comunicación y desconocimiento en el proceso de retiro de mercadería
3	No hay una buena comunicación en la movilización de la mercadería de los almacenes con seguridad y transporte	GALSAC - TRANSPORTE-SEGURIDAD	Proceso de recojo de mercadería	Falta de coordinacion, comunicación y desconocimiento en el proceso de retiro de mercadería
4	No se realiza informe al finalizar el día los envíos que se ha retirado y los que no se ha retirado (para planificar las reprogramaciones).	TRANSPORTES	Proceso de recojo de mercadería	No se realiza informe/reporte de cierre del proceso para conocimiento de todos o áreas respectivas.
5	Programar horario considerable de APM (Turno mañana 8:00 am, ya que no es con sistema lo realiza una persona con frecuencia 1 nave a la semana) y SAVAR (Turno tarde 3:00 pm). No debemos tener servicio extraordinario con DP WORLD y programar retiro marítimo a primera hora. Destinar retiro en TPP de 1 persona en un día. ( El problema del cruce ya que se pierda cita con DP WORD y se genera un serrvicio extraordinario).	GALSAC	Proceso de recojo de mercadería	Fallo de programación de horarios de recojo que desemboca a servicio extraordinarios de almacenaje
6	Se retira carga sin precinto y no hay una comunicación sobre estos casos puntuales (SAVAR/ DHL) en la puerta del almacén al traspasar la carga al contenedor con la móvil de seguridad.	SEGURIDAD	Proceso de recojo de mercadería	Falta de coordinacion, comunicación y desconocimiento en el proceso de retiro de mercadería
7	Asegurar presencia como mínimo 1 hora de anticipación, para realizar paneo y comunicar estado de la cola, así mismo asegurar presencia de seguridad antes, durante y después del retiro de la mercadería.	SEGURIDAD	Proceso de recojo de mercadería	Falta de coordinacion, comunicación y desconocimiento en el proceso de retiro de mercadería
8	No están actualizados los procesos de los retiros en los almacenes.	GALSAC	Proceso de recojo de mercadería	Falta de coordinacion, comunicación y desconocimiento en el proceso de retiro de mercadería
9	No le entregan las guías de remisión a tiempo a los de transporte.	GALSAC	Proceso de recojo de mercadería	Demora en la entrega de la guia remision para que pueda movilizarse el carro y la seguridad a Deltron

N°	PROBLEMAS	RESPONSABLE	PROCESO AFECTADO	CAUSA RAIZ
10	Se debe realizar el pago de las multas por regularización de DAM, por problemas del liquidador de meses anteriores y realizar reporte de vencimiento de DAM, ya que perjudica la imagen del cliente DELTRON frente a SUNAT ( Nos genera problema de para la cita de recojo de mercadería).	GALSAC	Proceso de generación de orden y dam	No hay un buen manejo de informacion referente a la orden y la DAM; falta de conocimiento en el proceso de generación de orden y dam.
11	No se envía los semáforos de las DAM por número de envío a todos los actores del proceso. Y al no tenerlo implica pasos adicionales para obtener data por número de envío por parte de Finanzas y Logística (envío de información completa a todas las áreas incluir link de información).	GALSAC	Proceso de generación de orden y dam	No hay un buen manejo de informacion referente a la orden y la DAM; falta de conocimiento en el proceso de generación de orden y dam.
12	No existe reporte de demora y/o registro de caso con sustento, que mencione que no se está liberando a tiempo.	TRANSPORTES	Proceso de recojo de mercadería	No se realiza informe/reporte de cierre del proceso para conocimiento de todos o áreas respectivas.
13	No se da reuniones de retroalimentación, con frecuencia de 1 vez al mes para mejorar el proceso de importación con todas las áreas involucradas.	CALIDAD	Gestión Integral de Stakeholders	No hay reuniones de retroalimentación
14	No se realizar capacitación al liquidador de la plataforma MONDAY (30/04), donde se observa foto de la mercadería y ello se debe realizar una vez por semana.	LOGISTICA	Proceso de generación de orden y dam	No se maneja completamente la plataforma MONDAY
15	No se canaliza que toda queja en el área de logistica debe llegara a SAVAR.	GALSAC	Gestión Integral de Stakeholders	Desconocimiento del proceso en la gestión de quejas.
16	Realizar el depósito del pago, control de las facturas de importación y consolidar los gastos por envío, almacenaje, VB o devolución con referencia en el subject, ya que no contar con los gastos de importación genera demora para la recepción de la mercadería.	GALSAC	Gestión de finanzas y pagos	Desconocimiento en el proceso de facturación para el retiro de mercadería.
17	No se realiza reporte de demora en ingreso de gastos.	LOGISTICA	Gestión de finanzas y pagos	No se realiza informe/reporte de cierre del proceso para conocimiento de todos o áreas respectivas.
18	No se programa reuniones con APM para abordar facilidades en el servicio.	LOGISTICA	Gestión Integral de Stakeholders	No hay reuniones de retroalimentación
19	No se realiza capacitaciones sobre los procesos de importación.	GALSAC	Gestión Integral de Stakeholders	Falta de coordinacion, comunicacion y desconocimiento en el proceso de retiro de mercadería

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 4: INSTRUMENTO CHECK LIST DE CAPACITACIÓN

Check list de validación de necesidad de la variable capacitación

 <b>GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C</b> Agencia de Aduana	<b>CÓDIGO</b>	SGC - 001		
	<b>FECHA</b>	12/09/2022		
	<b>AREA</b>	AREA CALIDAD		
<b>Título de investigación:</b> Implementación de un proceso de capacitación para mejorar la productividad del personal que interviene en el proceso de nacionalización de carga en la empresa Gestión Aduanera y Logística S.A.C., Callao 2022				
<b>Nombre y apellido:</b> Luis Fabricio Rojas Flores				
<b>Nombre y apellido:</b> James Miranda				
<b>Nombre y apellido:</b> Jim Rodriguez Chang				
<b>Variable 1: Capacitación</b>				
<b>Indicador: Nivel de Cumplimiento de la Capacitación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Intermedio</b>
<b>Dimensión: Diagnostico de la situación</b>				
1	Difusión a los trabajadores sobre las metas y/o objetivos que se debe cumplir en cada servicio.			
2	Capacitaciones de la empresa sobre los procesos de la nacionalización de carga.			
3	Inducciones y especializaciones según el puesto de trabajo.			
4	Inducciones sobre los cambios y/o actualizaciones en los procesos de nacionalización de carga.			
5	El flujo de comunicación constante entre las áreas de la empresa.			
6	Las sesiones de propuestas para mejorar el proceso de nacionalización de carga.			
<b>Dimensión: Desición en cuanto a estrategia</b>				
7	Los temas tratados en las capacitaciones va acorde al proceso de nacionalización de carga de la empresa			
8	El contenido brindado en las capacitaciones va acorde a las funciones del puesto específico del trabajo			
9	Se contó con los recursos o materiales apropiados para las capacitaciones realizadas			
10	Se contó con un capacitador adecuado en las capacitaciones			
11	El tiempo dedicado a las capacitaciones fueron las adecuadas			
<b>Dimensión: Implementación</b>				
12	El programa de capacitación fue implementada en el tiempo planificado			
13	Cumplimiento del alcance del programa de capacitación.			
<b>Dimensión: Evaluación y control</b>				
14	El redimiento laboral mejoró después de la capacitación			
15	La comunicación del personal mejoró con la capacitación			
16	Se tiene mejor conocimiento sobre los procesos de nacionalización de carga			
17	Se cumplió con los objetivos y metas en los servicios brindados			
18	Se canalizó correctamente las sesiones de propuestas para mejorar los procesos			

Fuente: Elaboración propia

## **ANEXO 5: PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN**

### **Cronograma de actividades**

#### **Cuadro de actividades:**

##### **ACTIVIDAD Nº 1:**

Realizar capacitaciones de retiro de la mercadería en APM con sus lineamientos respectivos.

#### **I. Datos Informativos:**

**1.1. Empresa:** Gestión aduanera Logística SAC.

**1.2. Área:** Despacho

#### **II. Datos de la Actividad**

##### **2.1. Actividad**

Realizar una capacitación de competencias profesionales para el proceso de retiro de mercadería en APM.

##### **2.2. Objetivos:**

- Conocer cómo influye las capacitaciones en competencias de temas recojo de mercadería en el personal de la empresa Gestión aduanera Logística SAC.
- Reflexionar sobre la importancia de la Capacitación al personal de la empresa Gestión aduanera Logística SAC.

##### **2.3. Competencias:**

- Los participantes adquieren conocimientos y desarrollan habilidades operativas, liderazgo, comunicación efectiva y coaching.
- Desarrollar crítica y habilidades para enfocar un liderazgo efectivo, realización de tareas de manera eficaz a fin de mejorar el desarrollo de la empresa.

### III. Procesos de la Actividad

**Tema N° 1:** Coordinación de despacho en base a lineamientos del almacén de APM.

- a. Difusión de metas y objetivos de la empresa.
- b. Realización de charla sobre el proceso de recojo de mercadería en el almacén APM (lineamientos, horarios y medios de comunicación) y funciones principales de los puestos.
- c. Se le pide la colaboración de 4 personas del grupo a capacitar.
- d. Se le asignara el rol que desempeña la persona según la función dada.
- e. Con las funciones dadas, simularan estar en una coordinación de cita para recojo de mercadería cada uno presente sus opiniones sobre el desempeño laboral y cómo influye en el desarrollo de la organización, asimismo las relaciones que existen entre ellos.
- f. Luego se le pide la opinión al grupo en general sobre lo observado en la dramatización.
- g. Finalmente, el expositor realiza una conclusión sobre lo observado.

**Tema N° 2:** Competencias para la comunicación efectiva con el almacén APM

- a. Charla sobre la importancia de la buena comunicación laboral entre áreas y como llegar flujo de información optima.
- b. Se les pide a los participantes que formen parejas.
- c. El facilitador debe formar una pareja con el participante y dar un ejemplo concreto sobre una forma de comunicación efectiva.

- d. Luego del ejemplo dado los participantes escribirán estrategias de cómo solucionar un conflicto ante la falta de comunicación.
- e. Al finalizar los participantes pondrán lo que piensan sobre la manera de resolver el conflicto.
- f. Para concluir cada grupo expondrá sus respectivas reflexiones (charlas de retroalimentación).

#### **IV. Medios y Materiales**

- a. Humanos: Facilitador y participantes
- b. Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.
- c. Tiempo de duración: la dramatización durara 25 minutos, exposición 40 minutos y discusión 20 minutos correspondiendo a cada tema.

#### **V. Estrategias**

Recopilar información sobre comunicación efectiva, liderazgo, dirección eficaz, etc. Y explicar de manera eficiente el contenido de la capacitación.

#### **Objetivo**

Incrementar el nivel desempeño, midiendo sus habilidades y competencias que posee el personal para lograr el desarrollo óptimo de la capacitación.

#### **Justificación**

La capacitación es clave para dotar a los empleados de nuevos conocimientos sobre su puesto de trabajo, de modo que puedan sentirse seguros en un ambiente de trabajo adecuado, aportando beneficios mutuos tanto para la organización como para el empleado.

## Plazo de Ejecución

Enero 2023

## Responsables

Personal profesional especializado en competencias profesionales.

Cuadros:

Actividad N 1			
Horarios	Tema N 1	Tema N 2	Recursos a utilizar
	<b>Coordinación de despacho</b>	<b>Competencias para la comunicación</b>	- Plumones - Proyector - Diapositivas
8:00 am - 9:40am	Dinámica		
	Ronda de opiniones		
	Presentación de Conclusiones		
9:40am - 10:00am	<b>BREAK</b>		
10:00 am - 12:00 pm		Dinámica de interacción	
		Ronda de opiniones	
		Presentación de Conclusiones	

Fuente: Elaboración propia

## ACTIVIDAD Nº 2:

Realizar capacitaciones de retiro de la mercadería en DPW y sus respectivos lineamientos.

### V. Datos Informativos:

**1.1. Empresa:** Gestión aduanera Logística SAC.

**1.2. Área:** Despacho

### VI. Datos de la Actividad

#### 2.1. Actividad

Realizar una capacitación de competencias profesionales para el proceso de retiro de mercadería en DPW.

#### 2.2. Objetivos:



- Conocer cómo influye las capacitaciones en competencias de temas recojo de mercadería en el personal de la empresa Gestión aduanera Logística SAC.
- Reflexionar sobre la importancia de la Capacitación al personal de la empresa Gestión aduanera Logística SAC.

### **2.3. Competencias:**

- Los participantes adquieren conocimientos y desarrollan habilidades operativas, liderazgo, comunicación efectiva y coaching.
- Desarrollar crítica y habilidades para enfocar un liderazgo efectivo, realización de tareas de manera eficaz a fin de mejorar el desarrollo de la empresa.

## **VII. Procesos de la Actividad**

### **Tema N° 1: Coordinación de despacho para el almacén DPW**

- a. Realización de charla sobre el proceso de recojo de mercadería en el almacén DPW (lineamientos, horarios y medios de comunicación) y funciones principales de los puestos.
- b. Se le pide la colaboración de 4 personas del grupo a capacitar
- c. Se le asignara el rol que desempeña la persona según la función dada.
- d. Con las funciones dadas, simularan estar en una coordinación de cita para recojo de mercadería para este almacén, cada uno presente sus opiniones sobre el desempeño laboral y cómo influye en el desarrollo de la organización, asimismo las relaciones que existen entre ellos.
- e. Luego se le pide la opinión al grupo en general sobre lo observado en la dramatización.

- f. Finalmente, el expositor realiza una conclusión sobre lo observado.

**Tema Nº 2:** Competencias para la comunicación efectiva en el retiro de mercadería en el almacén de DPW

- a. Exposición del flujo de información con el almacén de DPW,
- b. Se les pide a los participantes que formen parejas.
- c. El facilitador debe formar una pareja con el participante y dar un ejemplo concreto sobre una forma de comunicación efectiva.
- d. Luego del ejemplo dado los participantes escribirán estrategias de cómo solucionar un conflicto ante la falta de comunicación.
- e. Al finalizar los participantes pondrán lo que piensan sobre la manera de resolver el conflicto.
- f. Para concluir cada grupo expondrá sus respectivas reflexiones.

**VIII. Medios y Materiales**

- a. Humanos: Facilitador y participantes
- b. Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.
- c. Tiempo de duración: las dinámicas duran 40 minutos, exposición 40 minutos y discusión 30 minutos correspondiendo a cada tema.

**V. Estrategias**

Recopilar información sobre comunicación efectiva, liderazgo, dirección eficaz, etc. Y explicar de manera eficiente el contenido de la capacitación.

**Objetivo**

Incrementar el nivel desempeño, midiendo sus habilidades y competencias que posee el personal para lograr el desarrollo óptimo de la capacitación.

### **Justificación**

La capacitación es clave para dotar a los empleados de nuevos conocimientos sobre su puesto de trabajo, de modo que puedan sentirse seguros en un ambiente de trabajo adecuado, aportando beneficios mutuos tanto para la organización como para el empleado.

### **Plazo de Ejecución**

Setiembre 2022

### **Responsables**

Personal profesional especializado en competencias profesionales.

Cuadros:

<b>Actividad N 2</b>			
<b>Horarios</b>	<b>Tema N 1</b>	<b>Tema N 2</b>	<b>Recursos a utilizar</b>
	<b>Coordinación de despacho</b>	<b>Competencias para la comunicación</b>	- Plumones - Proyector - Diapositivas
8:00 am - 9:40am	Dinamica		
	Ronda de opiniones		
	Presentación de Conclusiones		
9:40am - 10:00am	<b>BREAK</b>		
10:00 am - 12:00 pm		Dinámica de interacción	
		Ronda de opiniones	
		Presentación de Conclusiones	

Fuente: Elaboración propia

### **ACTIVIDAD N° 3:**

Realizar capacitaciones para el uso de correo corporativo.

### **Datos Informativos:**

**1.1. Empresa:** Gestión aduanera Logística SAC.

**1.2. Área:** Coordinador de despacho y Calidad

## **Datos de la Actividad**

### **2.1. Actividad**

Realizar una capacitación de competencias profesionales para el uso de correo corporativos.

### **2.2. Objetivos:**

- Conocer cómo influye las capacitaciones en competencias de temas de uso de correo corporativos.
- Reflexionar sobre la importancia de la Capacitación al personal de la empresa Gestión aduanera Logística SAC.

### **2.3. Competencias:**

- Los participantes adquieren conocimientos y desarrollan habilidades operativas, conocimientos en software, comunicación efectiva y digitación.
- Desarrollar habilidades en el uso de software para realización de tareas de manera eficaz a fin de mejorar el desarrollo de la empresa.

## **IX. Procesos de la Actividad**

### **Tema N° 1:** Exposición del interfaz del correo corporativo

- a. Se utiliza el proyector para mostrar el interfaz del correo corporativo.
- b. Se explica de manera detallada como se usa el correo corporativo (como se envía correo, se recibe, la manera correcta de digitalizar el mismo).
- c. Con las explicaciones dadas, se realiza una simulación de envío y recibimientos de correos.

- d. Luego se le pide la opinión al grupo en general sobre lo observado en la simulación.
- e. Finalmente, el expositor realiza una conclusión sobre lo observado.

**Tema N° 2:** Competencias en el sacado de citas con el uso del correo corporativo.

- a. Se utiliza el proyector para mostrar el interfaz del correo corporativo.
- b. Se explica de manera detallada como se envía un correo para realización de la cita (como se envía correo, con su respectivo formato).
- c. Con las explicaciones dadas, se realiza una simulación de envió y recibimientos de correos, se plantea una respuesta (tanto positiva como negativa) y se estudia cómo influye en el desarrollo de la organización, asimismo se les brinda posibles soluciones a diferentes problemas.
- d. Luego se le pide la opinión al grupo en general sobre lo observado en la simulación.
- e. Finalmente el expositor realiza una conclusión sobre lo observado.

### **Medios y Materiales**

- a. Humanos: Facilitador y participantes
- b. Materiales: Computadoras
- c. Tiempo de duración: las dinámicas duran 40 minutos, exposición 40 minutos y discusión 30 minutos correspondiendo a cada tema.

### **Estrategias**

Recopilar información el correo corporativo y el buen uso del mismo modo explicar de manera eficiente el contenido de la capacitación.

### Objetivo

Incrementar el nivel desempeño y el nivel de conocimientos y competencias, midiendo sus habilidades y competencias que posee el personal para lograr el desarrollo óptimo de la capacitación.

### Justificación

El servicio que se otorga al usuario es de vital importancia, ya que esta acción refleja la cultura y compromiso que la organización pretende expresar al usuario a través de las actitudes tomadas en cada trabajador para brindar un excelente servicio.

### Plazo de Ejecución

Febrero 2023

### Responsables

Personal profesional especializado en competencias profesionales.

Cuadros:

Actividad N 3					
Horarios	Tema N 1	Tema N 2	Recursos a utilizar		
	<b>Exposición del interfaz del correo corporativo</b>	<b>Competencias en el sacado de citas con el uso del correo corporativo.</b>	- Computadoras - Proyector - Diapositivas		
8:00 am - 9:40am	Explicación y exposicion de interfaz				
	Ronda de opiniones				
	Presentación de Conclusiones				
9:40am - 10:00am	<b>BREAK</b>				
10:00 am - 12:00 pm		Dinámica de interacción			
		Ronda de opiniones			
		Presentación de Conclusiones			

Fuente: Elaboración propia

#### **ACTIVIDAD N° 4:**

Capacitación para la organización de actividades del liquidador.

#### **Datos Informativos:**

**1.1. Empresa:** Gestión aduanera Logística SAC.

**1.2. Área:** Liquidador

#### **Datos de la Actividad**

##### **1. Actividad**

Realizar una capacitación de la correcta y eficaz planificación de las tareas.

##### **2.2. Objetivos:**

- Conocer cómo influye las capacitaciones en competencias de numeración de la mercadería.
- Reflexionar sobre la importancia de la Capacitación al personal de la empresa Gestión aduanera Logística SAC.

##### **2.3. Competencias:**

- Los participantes adquieren conocimientos y desarrollan habilidades operativas, conocimientos en software, comunicación efectiva y digitación.
- Desarrollar habilidades en el uso de software para realización de tareas de manera eficaz a fin de mejorar el desarrollo de la empresa.

#### **Procesos de la Actividad**

##### **Tema N° 1: Planificar las tareas**

- a. Realización de charla sobre el proceso de digitación y elaboración de DAM y funciones principales de los puestos

- b. Se utiliza el proyector para mostrar las principales prioridades para que se numere y se nacionalice la mercadería.
- c. Se explica de manera detallada en ordenar lo más urgente y se subraya las actividades como prioritarias en orden decreciente en importancia.
- d. Con el Área de calidad se presenta que la numeración no superar las 48 horas en numerar.
- e. Luego se le pide la opinión al liquidador sobre lo observado en la simulación.
- f. Finalmente, el expositor realiza una conclusión sobre lo observado.

## **Tema Nº 2: Competencias para la comunicación efectiva**

- a. Charla sobre la importancia de la buena comunicación laboral entre áreas y como llegar flujo de información óptima.
- b. Se le muestra al liquidador cuales deberían ser los principales medios de comunicación con las distintas áreas.
- c. Se plantea cuales son las áreas prioritarias, las cuales necesitan la información del liquidador.
- d. Luego se realiza una pequeña dinámica en al cual el liquidador simulara enviar información a los diferentes involucrados.
- e. Luego del ejemplo el participante escribirá estrategias de cómo solucionar un conflicto ante la falta de comunicación.
- f. Al finalizar el participante pondrá lo que piensa sobre la manera de resolver el conflicto.
- g. Para concluir el liquidador expondrá sus respectivas reflexiones.

## **Medios y Materiales**



- a. Humanos: Facilitador y participantes
- b. Materiales: Computadoras
- c. Tiempo de duración: las dinámicas duran 40 minutos, exposición 40 minutos y discusión 30 minutos correspondiendo a cada tema.

### **Estrategias**

Recopilar información el correo corporativo y el buen uso del mismo modo explicar de manera eficiente el contenido de la capacitación.

### **Objetivo**

Incrementar el nivel desempeño y el nivel de conocimientos y competencias, midiendo sus habilidades y competencias que posee el personal para lograr el desarrollo óptimo de la capacitación.

### **Justificación**

El servicio que se otorga al usuario es de vital importancia, ya que esta acción refleja la cultura y compromiso que la organización pretende expresar al usuario a través de las actitudes tomadas en cada trabajador para brindar un excelente servicio.

### **Plazo de Ejecución**

Febrero 2023

## Responsables

Personal profesional especializado en competencias profesionales.

<b>Actividad N 4</b>			
<b>Horarios</b>	<b>Tema N 1</b>	<b>Tema N 2</b>	<b>Recursos a utilizar</b>
	<b>Planificar las tareas</b>	<b>Competencias para la comunicación efectiva</b>	- Computadoras - Proyector - Diapositivas
8:00 am - 9:40am	Exposición de información y charlas		
	Ronda de opiniones		
	Presentación de Conclusiones		
9:40am - 10:00am	<b>BREAK</b>		
10:00 am - 12:00 pm		Dinámica de interacción	
		Ronda de opiniones	
		Presentación de Conclusiones	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 6: Diagrama de Gantt del Proceso de Capacitación

Dimensión	Actividad	Estrategia / Herramienta	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Ene-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	May-23	Jun-23						
			Semana				Semana				Semana				Semana			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Detección de Necesidades	Reunión interdepartamentales	Revisión de Misión, Visión y objetivos/Lluvia de Ideas																
	Análisis de los recursos humanos	Check list / observación																
	Análisis de operaciones y tareas	Check list / observación																
	Análisis y definición de indicador a posteriori	Medición de productividad de 4 meses																
Programa de Capacitación	Elección de las necesidades mapeadas	Check list / observación																
	Construcción del Programa de Capacitación	Puntos principales de un programa de capacitación																
Ejecución de la Capacitación	Planificación de la actividad 1	Programa de Capacitación																
	Elaboración de la actividad Número 2																	
	Planificación de la actividad 2																	
	Elaboración de la actividad Número 2																	
	Planificación de la actividad 3																	
	Elaboración de la actividad Número 3																	
Evaluación de resultados	Planificación de la actividad 4																	
	Elaboración de la actividad Número 4																	
	Evaluación en el nivel organizacional	Medición de productividad de 4 meses																
	Evaluación en el nivel de los recursos humanos	Evaluaciones por actividad																
	Evaluación en el nivel de las tareas y operaciones	Medición de eficiencia de 4 meses																

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 6: PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE MERCADERÍA

Datos del proceso de nacionalización de mercadería - septiembre del 2022

MES	DAM	PROCESO DE GENERACIÓN DE ORDEN Y DAM						PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA					
		FECHA QUE SE SOLICITA LA NUMERACION	FECHA QUE SE NUMERÓ	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO	FECHA Y HORA DE DESCARGA	RETIRO DEL CONTENEDOR DE PUERTO	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO
Setiembre	2022-349798	7/09/2022	9/09/2022	48	48	14	16	14/09/2022	15/09/2022	8	17	15	16
Setiembre	2022-350291	10/09/2022	18/09/2022	48	192			18/09/2022	18/09/2022	8	5		
Setiembre	2022-363051	13/09/2022	17/09/2022	48	96			20/09/2022	20/09/2022	8	13		
Setiembre	2022-357022	13/09/2022	14/09/2022	48	24			20/09/2022	21/09/2022	8	9		
Setiembre	2022-357563	13/09/2022	14/09/2022	48	24			20/09/2022	21/09/2022	8	10		
Setiembre	2022-365498	15/09/2022	20/09/2022	48	120			23/09/2022	23/09/2022	8	8		
Setiembre	2022-365255	16/09/2022	20/09/2022	48	96			23/09/2022	23/09/2022	8	7		
Setiembre	2022-365350	16/09/2022	20/09/2022	48	96			23/09/2022	23/09/2022	8	10		
Setiembre	2022-365498	16/09/2022	20/09/2022	48	96			23/09/2022	23/09/2022	8	12		
Setiembre	2022-371442	17/09/2022	23/09/2022	48	144			25/09/2022	25/09/2022	8	4		
Setiembre	2022-366225	17/09/2022	21/09/2022	48	96			25/09/2022	25/09/2022	8	3		
Setiembre	2022-355474	18/09/2022	26/09/2022	48	192			26/09/2022	26/09/2022	8	3		
Setiembre	2022-376931	27/09/2022	29/09/2022	48	48			5/10/2022	5/10/2022	8	8		
Setiembre	2022-377980	27/09/2022	29/09/2022	48	48			5/10/2022	6/10/2022	8	28		
Setiembre	2022-384440	30/09/2022	5/10/2022	48	120			8/10/2022	8/10/2022	8	11		
Setiembre	2022-384440	30/09/2022	5/10/2022	48	120			8/10/2022	8/10/2022	8	7		

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los registros de las DAM en el mes de septiembre de 2023 donde se muestra la eficiencia y eficacia de cada proceso.

Datos del proceso de nacionalización de mercadería - octubre del 2022

MES	DAM	PROCESO DE GENERACIÓN DE ORDEN Y DAM						PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA					
		FECHA QUE SE SOLICITA LA NUMERACION	FECHA QUE SE NUMERÓ	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO	FECHA Y HORA DE DESCARGA	RETIRO DEL CONTENEDOR DE PUERTO	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO
Octubre	2022-384505	4/10/2022	5/10/2022	48	24	7	10	12/10/2022	13/10/2022	8	26	9	10
Octubre	2022-390224	9/10/2022	17/10/2022	48	192			17/10/2022	18/10/2022	8	9		
Octubre	2022-395925	10/10/2022	13/10/2022	48	72			18/10/2022	19/10/2022	8	13		
Octubre	2022-396043	10/10/2022	13/10/2022	48	72			18/10/2022	19/10/2022	8	11		
Octubre	2022-412492	19/10/2022	22/10/2022	48	72			27/10/2022	27/10/2022	8	8		
Octubre	2022-412497	19/10/2022	22/10/2022	48	72			27/10/2022	27/10/2022	8	7		
Octubre	2022-417196	25/10/2022	27/10/2022	48	48			1/11/2022	2/11/2022	8	18		
Octubre	2022-417062	25/10/2022	27/10/2022	48	48			1/11/2022	1/11/2022	8	2		
Octubre	2022-413594	26/10/2022	3/11/2022	48	192			3/11/2022	4/11/2022	8	12		
Octubre	2022-413594	26/10/2022	3/11/2022	48	192			3/11/2022	4/11/2022	8	12		

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los registros de las DAM en el mes de octubre de 2023 donde se muestra la eficiencia y eficacia de cada proceso.

Datos del proceso de nacionalización de mercadería - noviembre del 2022

MES	DAM	PROCESO DE GENERACIÓN DE ORDEN Y DAM						PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA					
		FECHA QUE SE SOLICITA LA NUMERACION	FECHA QUE SE NUMERÓ	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO	FECHA Y HORA DE DESCARGA	RETIRO DEL CONTENEDOR DE PUERTO	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO
Noviembre	2022-430642	1/11/2022	5/11/2022	48	96	10	13	8/11/2022	9/11/2022	8	11	9	13
Noviembre	2022-417861	6/11/2022	13/11/2022	48	168			13/11/2022	13/11/2022	8	2		
Noviembre	2022-417861	6/11/2022	13/11/2022	48	168			13/11/2022	13/11/2022	8	4		
Noviembre	2022-435180	7/11/2022	9/11/2022	48	48			15/11/2022	16/11/2022	8	30		
Noviembre	2022-441019	8/11/2022	11/11/2022	48	72			15/11/2022	15/11/2022	8	4		
Noviembre	2022-434031	9/11/2022	17/11/2022	48	192			17/11/2022	17/11/2022	8	7		
Noviembre	2022-444535	12/11/2022	15/11/2022	48	72			20/11/2022	21/11/2022	8	12		
Noviembre	2022-444689	14/11/2022	16/11/2022	48	48			22/11/2022	22/11/2022	8	1		
Noviembre	2022-444499	15/11/2022	15/11/2022	48	24			23/11/2022	23/11/2022	8	4		
Noviembre	2022-456949	18/11/2022	24/11/2022	48	144			25/11/2022	27/11/2022	8	50		
Noviembre	2022-457142	20/11/2022	24/11/2022	48	96			30/11/2022	1/12/2022	8	28		
Noviembre	2022-459077	22/11/2022	25/11/2022	48	72			29/11/2022	30/11/2022	8	11		
Noviembre	2022-465260	28/11/2022	30/11/2022	48	48			6/12/2022	7/12/2022	8	28		

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los registros de las DAM en el mes de noviembre de 2023 donde se muestra la eficiencia y eficacia de cada proceso.

Datos del proceso de nacionalización de mercadería - diciembre del 2022

MES	DAM	PROCESO DE GENERACIÓN DE DAM						PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA					
		FECHA QUE SE SOLICITA LA NUMERACION	FECHA QUE SE NUMERÓ	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE DAM EJECUTADO	CANTIDAD DE DAM PLANIFICADO	FECHA Y HORA DE DESCARGA	RETIRO DEL CONTENEDOR DE PUERTO	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE RETIROS EJECUTADO	CANTIDAD DE RETIROS PLANIFICADO
Diciembre	2022-468992	1/12/2022	2/12/2022	48	24	16	21	8/12/2022	9/12/2022	8	11	21	21
Diciembre	2022-468856	1/12/2022	2/12/2022	48	24			8/12/2022	9/12/2022	8	9		
Diciembre	2022-468858	1/12/2022	2/12/2022	48	24			8/12/2022	9/12/2022	8	11		
Diciembre	2022-468857	1/12/2022	2/12/2022	48	24			8/12/2022	9/12/2022	8	12		
Diciembre	2022-472687	3/12/2022	5/12/2022	48	48			11/12/2022	12/12/2022	8	21		
Diciembre	2022-483754	6/12/2022	13/12/2022	48	168			8/11/2023	8/11/2023	8	7		
Diciembre	2022-474314	8/12/2022	15/12/2022	48	168			16/12/2022	16/12/2022	8	4		
Diciembre	2022-479763	9/12/2022	17/12/2022	48	192			17/12/2022	17/12/2022	8	6		
Diciembre	2022-478932	9/12/2022	17/12/2022	48	192			17/12/2022	17/12/2022	8	8		
Diciembre	2022-479466	9/12/2022	9/12/2022	48	24			17/12/2022	17/12/2022	8	4		
Diciembre	2022-489933	11/12/2022	15/12/2022	48	96			19/12/2022	19/12/2022	8	6		
Diciembre	2022-488244	11/12/2022	17/12/2022	48	144			19/12/2022	19/12/2022	8	4		
Diciembre	2022-481470	12/12/2022	20/12/2022	48	192			20/12/2022	20/12/2022	8	2		
Diciembre	2022-481477	12/12/2022	20/12/2022	48	192			20/12/2022	20/12/2022	8	3		
Diciembre	2022-494195	13/12/2022	16/12/2022	48	72			20/12/2022	21/12/2022	8	22		
Diciembre	2022-481461	15/12/2022	23/12/2022	48	192			23/12/2022	23/12/2022	8	5		
Diciembre	2022-483907	15/12/2022	22/12/2022	48	168			22/12/2022	22/12/2022	8	3		
Diciembre	2022-483907	15/12/2022	22/12/2022	48	168			22/12/2022	22/12/2022	8	3		
Diciembre	2022-501196	20/12/2022	23/12/2022	48	72			27/12/2022	28/12/2022	8	7		
Diciembre	2022-496728	20/12/2022	20/12/2022	48	24			28/12/2022	28/12/2022	8	5		
Diciembre	2022-501508	23/12/2022	26/12/2022	48	72	28/12/2022	28/12/2022	8	13				

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los registros de las DAM en el mes de diciembre de 2023 donde se muestra la eficiencia y eficacia de cada proceso.

### Resultados Pre Test

	AÑO 2022	P. Generación de orden y DAM		P. Retiro de Mercadería		PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE MERCADERÍA		
		EFICIENCIA 1	EFICACIA 1	EFICIENCIA 2	EFICACIA 2	EFICIENCIA PRE	EFICACIA PRE	PRODUCTIVIDAD PRE
Set-22	SEMANA 1	100%	100%	47%	100%	73%	100%	73%
	SEMANA 2	69%	75%	83%	100%	76%	88%	67%
	SEMANA 3	43%	86%	93%	100%	68%	93%	63%
	SEMANA 4	70%	100%	76%	75%	73%	88%	64%
Oct-22	SEMANA 5	100%	100%	31%	0%	66%	50%	33%
	SEMANA 6	53%	67%	72%	100%	62%	83%	52%
	SEMANA 7	67%	100%	100%	100%	83%	100%	83%
	SEMANA 8	63%	50%	68%	100%	65%	75%	49%
Nov-22	SEMANA 9	52%	50%	75%	75%	64%	63%	40%
	SEMANA 10	65%	75%	92%	100%	78%	88%	68%
	SEMANA 11	61%	100%	48%	33%	55%	67%	36%
	SEMANA 12	83%	100%	49%	50%	66%	75%	50%
Dic-22	SEMANA 13	88%	83%	72%	100%	80%	92%	73%
	SEMANA 14	42%	44%	93%	100%	67%	72%	49%
	SEMANA 15	50%	40%	100%	100%	75%	70%	52%
	SEMANA 16	67%	100%	61%	100%	64%	100%	64%

Fuente: Elaboración propia



## Resultados Post Test

Datos del proceso de nacionalización de mercadería en porcentaje

	AÑO 2023	P. Generación de orden y DAM		P. Retiro de Mercadería		PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE MERCADERÍA		
		EFICIENCIA 1	EFICACIA 1	EFICIENCIA 2	EFICACIA 2	EFICIENCIA POST	EFICACIA POST	PRODUCTIVIDAD POST
Mar-23	SEMANA 1	1.00	1.00	100%	100%	100%	100%	100%
	SEMANA 2	1.00	1.00	100%	100%	100%	100%	100%
	SEMANA 3	1.00	1.00	96%	100%	98%	100%	98%
	SEMANA 4	1.00	1.00	83%	75%	92%	88%	80%
Abr-23	SEMANA 5	0.83	1.00	100%	100%	92%	100%	92%
	SEMANA 6	0.89	1.00	77%	100%	83%	100%	83%
	SEMANA 7	0.84	1.00	67%	67%	76%	83%	63%
	SEMANA 8	1.00	1.00	78%	100%	89%	100%	89%
May-23	SEMANA 9	0.67	1.00	100%	100%	83%	100%	83%
	SEMANA 10	0.83	1.00	100%	100%	92%	100%	92%
	SEMANA 11	0.75	0.67	89%	100%	82%	83%	68%
	SEMANA 12	0.84	1.00	91%	88%	87%	94%	82%
Jun-23	SEMANA 13	0.88	1.00	92%	100%	90%	100%	90%
	SEMANA 14	0.83	1.00	100%	100%	92%	100%	92%
	SEMANA 15	0.85	1.00	99%	100%	92%	100%	92%
	SEMANA 16	0.83	1.00	100%	100%	92%	100%	92%

Fuente: Elaboración propia

## Análisis Post test de la variable dependiente

Datos del proceso de nacionalización de mercadería - marzo del 2023

MES	DAM	PROCESO DE GENERACIÓN DE ORDEN Y DAM						PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA					
		FECHA QUE SE SOLICITA LA NUMERACION	FECHA QUE SE NUMERÓ	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO	FECHA Y HORA DE DESCARGA	RETIRO DEL CONTENEDOR DE PUERTO	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO
Marzo	2023-087060	5/03/2023	7/03/2023	48	48	8	8	13/03/2023	13/03/2023	8	4	7	8
Marzo	2023-091879	12/03/2023	12/03/2023	48	24			20/03/2023	20/03/2023	8	3		
Marzo	2023-101827	19/03/2023	21/03/2023	48	48			27/03/2023	27/03/2023	8	5		
Marzo	2023-105156	21/03/2023	22/03/2023	48	24			28/03/2023	28/03/2023	8	9		
Marzo	2023-108497	22/03/2023	24/03/2023	48	48			30/03/2023	30/03/2023	8	3		
Marzo	2023-108420	28/03/2023	29/03/2023	48	24			5/04/2023	6/04/2023	8	25		
Marzo	2023-108338	28/03/2023	29/03/2023	48	24			6/04/2023	7/04/2023	8	7		
Marzo	2023-113070	29/03/2023	31/03/2023	48	48			6/04/2023	6/04/2023	8	2		

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los registros de las DAM en el mes de marzo de 2023 donde se muestra la eficiencia y eficacia de cada proceso.

Datos del proceso de nacionalización de mercadería - abril del 2023

MES	DAM	PROCESO DE GENERACIÓN DE ORDEN Y DAM						PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA					
		FECHA QUE SE SOLICITA LA NUMERACION	FECHA QUE SE NUMERÓ	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO	FECHA Y HORA DE DESCARGA	RETIRO DEL CONTENEDOR DE PUERTO	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO
Abril	2023-124215	2/04/2023	5/04/2023	48	72	14	14	10/04/2023	10/04/2023	8	5	12	14
Abril	2023-127274	5/04/2023	7/04/2023	48	48			12/04/2023	13/04/2023	8	8		
Abril	2023-133984	8/04/2023	10/04/2023	48	48			16/04/2023	17/04/2023	8	17		
Abril	2023-128850	9/04/2023	11/04/2023	48	48			16/04/2023	17/04/2023	8	10		
Abril	2023-127213	14/04/2023	17/04/2023	48	72			22/04/2023	22/04/2023	8	6		
Abril	2023-139972	16/04/2023	18/04/2023	48	48			25/04/2023	25/05/2023	8	725		
Abril	2023-139988	16/04/2023	18/04/2023	48	48			25/04/2023	25/05/2023	8	724		
Abril	2023-144542	18/04/2023	21/04/2023	48	72			25/04/2023	25/04/2023	8	2		
Abril	2023-145953	18/04/2023	23/04/2023	48	120			25/04/2023	25/04/2023	8	3		
Abril	2023-144163	20/04/2023	21/04/2023	48	24			28/04/2023	28/04/2023	8	2		
Abril	2023-144180	20/04/2023	21/04/2023	48	24			28/04/2023	28/04/2023	8	3		
Abril	2023-144213	22/04/2023	23/04/2023	48	24			29/04/2023	30/04/2023	8	12		
Abril	2023-144267	22/04/2023	23/04/2023	48	24			29/04/2023	30/04/2023	8	13		
Abril	2023-160352	29/04/2023	1/05/2023	48	48			7/05/2023	7/05/2023	8	7		

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los registros de las DAM en el mes de abril de 2023 donde se muestra la eficiencia y eficacia de cada proceso.

Datos del proceso de nacionalización de mercadería - mayo del 2023

MES	DAM	PROCESO DE GENERACIÓN DE ORDEN Y DAM						PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA					
		FECHA QUE SE SOLICITA LA NUMERACION	FECHA QUE SE NUMERÓ	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO	FECHA Y HORA DE DESCARGA	RETIRO DEL CONTENEDOR DE PUERTO	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO
Mayo	2023-161201	1/05/2023	4/05/2023	48	72	15	16	9/05/2023	9/05/2023	8	8	15	16
Mayo	2023-173324	8/05/2023	11/05/2023	48	72			16/05/2023	16/05/2023	8	4		
Mayo	2023-173447	8/05/2023	11/05/2023	48	72			16/05/2023	16/05/2023	8	5		
Mayo	2023-175060	11/05/2023	11/05/2023	48	24			19/05/2023	19/05/2023	8	3		
Mayo	2023-175069	11/05/2023	11/05/2023	48	24			19/05/2023	19/05/2023	8	4		
Mayo	2023-183706	17/05/2023	18/05/2023	48	24			24/05/2023	25/05/2023	8	12		
Mayo	2023-182367	18/05/2023	26/05/2023	48	192			26/05/2023	26/05/2023	8	5		
Mayo	2023-189081	21/05/2023	23/05/2023	48	48			28/05/2023	28/05/2023	8	3		
Mayo	2023-191516	22/05/2023	24/05/2023	48	48			30/05/2023	30/05/2023	8	4		
Mayo	2023-193962	23/05/2023	26/05/2023	48	72			31/05/2023	31/05/2023	8	3		
Mayo	2023-178809	24/05/2023	26/05/2023	48	48			31/05/2023	31/05/2023	8	3		
Mayo	2023-178818	24/05/2023	26/05/2023	48	48			31/05/2023	31/05/2023	8	4		
Mayo	2023-199659	26/05/2023	31/05/2023	48	120			2/06/2023	3/06/2023	8	26		
Mayo	2023-197276	27/05/2023	29/05/2023	48	48			3/06/2023	4/06/2023	8	6		
Mayo	2023-197528	27/05/2023	29/05/2023	48	48			3/06/2023	4/06/2023	8	7		
Mayo	2023-197539	27/05/2023	30/05/2023	48	72	3/06/2023	4/06/2023	8	8				

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los registros de las DAM en el mes de mayo de 2023 donde se muestra la eficiencia y eficacia de cada proceso.

Datos del proceso de nacionalización de mercadería – junio del 2023

MES	DAM	PROCESO DE GENERACIÓN DE ORDEN Y DAM						PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA					
		FECHA QUE SE SOLICITA LA NUMERACIO	FECHA QUE SE NUMERÓ	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO	FECHA Y HORA DE DESCARGA	RETIRO DEL CONTENEDOR DE PUERTO	CANTIDAD DE TIEMPO ESTANDAR	CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADA	CANTIDAD DE ORDEN EJECUTADO	CANTIDAD DE ORDEN PLANIFICADO
Junio	2023-211461	2/06/2023	7/06/2023	48	120	13	13	9/06/2023	10/06/2023	8	13	13	13
Junio	2023-207334	3/06/2023	3/06/2023	48	24			11/06/2023	11/06/2023	8	4		
Junio	2023-207439	3/06/2023	3/06/2023	48	24			11/06/2023	11/06/2023	8	5		
Junio	2023-212023	6/06/2023	7/06/2023	48	24			13/06/2023	13/06/2023	8	2		
Junio	2023-210295	6/06/2023	6/06/2023	48	24			14/06/2023	14/06/2023	8	5		
Junio	2023-220977	9/06/2023	12/06/2023	48	72			16/06/2023	16/06/2023	8	2		
Junio	2023-227411	13/06/2023	15/06/2023	48	48			21/06/2023	21/06/2023	8	5		
Junio	2023-233352	17/06/2023	22/06/2023	48	120			24/06/2023	24/06/2023	8	3		
Junio	2023-233383	17/06/2023	19/06/2023	48	48			24/06/2023	25/06/2023	8	4		
Junio	2023-230068	20/06/2023	20/06/2023	48	24			27/06/2023	28/06/2023	8	8		
Junio	2023-237946	21/06/2023	21/06/2023	48	24			29/06/2023	29/06/2023	8	5		
Junio	2023-229709	22/06/2023	25/06/2023	48	72			30/06/2023	30/06/2023	8	4		
Junio	2023-232925	22/06/2023	22/06/2023	48	24			30/06/2023	30/06/2023	8	5		

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los registros de las DAM en el mes de junio de 2023 donde se muestra la eficiencia y eficacia de cada proceso.

## ANEXO 7: CARTA DE AUTORIZACIÓN



**GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C**  
**Agencia de Aduana**

---

Señores:

James Patrick Hernández Miranda, Luis Fabricio Rojas Flores y Jim Harold Rodríguez Chang

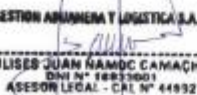
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS DE INVESTIGACIÓN.

Estimados:

Joselito Yvan Ticona Obregón en calidad de Director y Gerente General, Ulises Juan Namoc Camacho en calidad de Director y Administrador de Gestión Aduanera y Logística S.A.C. autorizamos a James Patrick Hernández Miranda, Luis Fabricio Rojas Flores y Jim Harold Rodríguez Chang, estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional del Callao, a utilizar información del área de estudio en las instalaciones de la empresa para el desarrollo de su proyecto de tesis denominado: "IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., CALLAO "

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso, la información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la escuela Profesional de Ingeniería industrial.

Atentamente,

  
GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C.  
ULISES JUAN NAMOC CAMACHO  
DNI N° 48833001  
ASESOR LEGAL - CAL N° 44992

  
JOSELITO YVAN TICONA OBREGÓN  
GERENTE GENERAL  
GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C.

---

Cal. MZ A-2 LOTE 1 DPTO 202 URB. INRESA. PROV. CONST. DEL CALLAO - CALLAO  
Teléfono: 5758462

## ANEXO 8: JUICIO DE EXPERTOS

Señor:

**Ing. Carlos Joel Gómez Alvarado**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Egresados del Programa de Maestría de Productividad y Relaciones Industriales; requerimos validar los instrumentos con los cuales recogemos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación conducente para optar el grado de Maestro en Productividad y Relaciones Industriales.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C., CALLAO - 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y conocimientos en temas educativos y/o investigación aplicada.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- El instrumento para validar.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Hernández Miranda, James Patrick

Rojas Flores Luis Fabricio

Rodríguez Chang Jim Harold

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE)**

#### **CAPACITACIÓN**

Según (CHIAVENATO, 2017 pág. 331) “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para la ejecución de determinado trabajo o tarea”.

#### **Dimensiones de las variables:**

Dimensión 1

##### **Diagnóstico de la situación**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 2

##### **Dimensión en cuanto a estrategia**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 3

##### **Implementación**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 4

##### **Evaluación y control**

(Ver matriz operacional)





## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1 (Independiente): **CAPACITACIÓN**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente: CAPACITACION</b>	La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para la ejecución de determinado trabajo o tarea. (CHIAVENATO, 2017 pág. 331)	La capacitación es un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. (GARCÍA LÓPEZ pág. 2)	<b>Diagnostico de la situación</b>	<b>Nivel de Cumplimiento de la Capacitación</b>	$\text{Cumplim. Cap} = \frac{\text{Puntj.Alcanzado}}{\text{Puntj.Esperado}} \times 100$	Razón
			<b>Desicion en cuanto a estrategia</b>			
			<b>Implementacion</b>			
			<b>Evaluacion y control</b>			

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Diagnóstico de la situación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Dimensión en cuanto a estrategia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Implementación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Evaluación y control	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador:      **Ing. Carlos Joel Gómez Alvarado**      DNI: 25787567

Especialidad del validador: **Ing. Industrial**

**15 de Octubre del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Ing. Carlos Joel Gómez Alvarado**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE 2 (DEPENDIENTE)

#### PRODUCTIVIDAD

Según (GUTIERREZ, 2020 pág. 21) “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema en función de los recursos empleados, por lo que, en general, se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados. Es usual ver la Productividad a través de dos componentes: Eficiencia y Eficacia”.

#### Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

##### **Eficiencia.**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 2

##### **Eficacia.**

(Ver matriz operacional)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Dependiente: **PRODUCTIVIDAD**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable Dependiente: <b>PRODUCTIVIDAD</b>	"La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, en función de los recursos empleados, por lo que en general se mide por el cociente formado por los recursos logrados y recursos empleados. Es usual ver la Productividad a través de dos componentes: Eficiencia y Eficacia" (GUTIERREZ Pulido, Humberto, 2020, p.20)	"La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicio producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salida o productos) y los recursos utilizados para generarlo (entrada o insumos)" (CARRO Paz, Roberto y GONZALES Gomez, Daniel 2015, p.11)	<b>EFICIENCIA</b>	Nivel de eficiencia (Niv. Efici.)	$\frac{\# \text{ horas de tiempo estándar}}{\# \text{ horas de tiempo trabajado}} \times 100$	Razón
			<b>EFICACIA</b>	Nivel de eficacia (Niv. Efíca.)	$\frac{\# \text{ de trabajo ejecutado}}{\# \text{ de trabajo planificado}} \times 100$	

FUENTE: **ELABORACIÓN PROPIA.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

**VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Eficiencia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
2	Eficacia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:      Ing. Carlos Joel Gómez Alvarado      DNI: 25787567

Especialidad del validador: Ing. Industrial

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Octubre del 2023



Ing. Carlos Joel Gómez Alvarado

Señor:

**Mg. Romel Darío Bazán Robles**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Egresados del Programa de Maestría de Productividad y Relaciones Industriales; requerimos validar los instrumentos con los cuales recogemos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación conducente para optar el grado de Maestro en Productividad y Relaciones Industriales.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C., CALLAO - 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y conocimientos en temas educativos y/o investigación aplicada.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- El instrumento para validar.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Hernández Miranda, James Patrick

Rojas Flores Luis Fabricio

Rodríguez Chang Jim Harold

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE)**

#### **CAPACITACIÓN**

Según (CHIAVENATO, 2017 pág. 331) “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para la ejecución de determinado trabajo o tarea”.

#### **Dimensiones de las variables:**

Dimensión 1

##### **Diagnóstico de la situación**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 2

##### **Dimensión en cuanto a estrategia**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 3

##### **Implementación**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 4

##### **Evaluación y control**

(Ver matriz operacional)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1 (Independiente): **CAPACITACIÓN**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente: CAPACITACION</b>	La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para la ejecución de determinado trabajo o tarea. (CHIAVENATO, 2017 pág. 331)	La capacitación es un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. (GARCÍA López pág. 2)	Diagnostico de la situación	<b>Nivel de Cumplimiento de la Capacitación</b>	$Cumplim. Cap = \frac{Puntj.Alcanzado}{Puntj.Esperado} \times 100$	Razón
			Desicion en cuanto a estrategia			
			Implementacion			
			Evaluacion y control			

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Diagnóstico de la situación</b>	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	<b>Dimensión en cuanto a estrategia</b>	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	<b>Implementación</b>	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
4	<b>Evaluación y control</b>	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador:      **Mg. Romel Darío Bazán Robles**      DNI: 41091024

Especialidad del validador: **Ing. Industrial**

**15 de Octubre del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Mg. Romel Darío Bazán Robles**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE 2 (DEPENDIENTE)

#### PRODUCTIVIDAD

Según (GUTIERREZ, 2020 pág. 21) “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema en función de los recursos empleados, por lo que, en general, se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados. Es usual ver la Productividad a través de dos componentes: Eficiencia y Eficacia”.

#### Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

##### **Eficiencia.**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 2

##### **Eficacia.**

(Ver matriz operacional)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Dependiente: **PRODUCTIVIDAD**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Dependiente: PRODUCTIVIDAD</b>	"La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, en función de los recursos empleados, por lo que en general se mide por el cociente formado por los recursos logrados y recursos empleados. Es usual ver la Productividad a través de dos componentes: Eficiencia y Eficacia" (GUTIERREZ Pulido, Humberto, 2020, p.20)	"La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicio producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salida o productos) y los recursos utilizados para generarlo (entrada o insumos)" (CARRO Paz, Roberto y GONZALES Gomez, Daniel 2015, p.11)	<b>EFICIENCIA</b>	Nivel de eficiencia (Niv. Efici.)	$\frac{\# \text{ horas de tiempo estándar}}{\# \text{ horas de tiempo trabajado}} \times 100$	Razón
			<b>EFICACIA</b>	Nivel de eficacia (Niv. Efica.)	$\frac{\# \text{ de trabajo ejecutado}}{\# \text{ de trabajo planificado}} \times 100$	

FUENTE: **ELABORACIÓN PROPIA.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

### VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Eficiencia</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	<b>Eficacia</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:      **Mg. Romel Darío Bazán Robles**      DNI: 41091024

Especialidad del validador: **Ing. Industrial**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**15 de Octubre del 2023**



**Mg. Romel Darío Bazán Robles**

Señor:

Dr. Luis Alberto Sakibaru Mauricio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Egresados del Programa de Maestría de Productividad y Relaciones Industriales; requerimos validar los instrumentos con los cuales recogemos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación conducente para optar el grado de Maestro en Productividad y Relaciones Industriales.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGÍSTICA S.A.C., CALLAO - 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y conocimientos en temas educativos y/o investigación aplicada.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- El instrumento para validar.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Hernández Miranda, James Patrick

Rojas Flores Luis Fabricio

Rodríguez Chang Jim Harold

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE)**

#### **CAPACITACIÓN**

Según (CHIAVENATO, 2017 pág. 331) “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para la ejecución de determinado trabajo o tarea”.

#### **Dimensiones de las variables:**

Dimensión 1

##### **Diagnóstico de la situación**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 2

##### **Dimensión en cuanto a estrategia**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 3

##### **Implementación**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 4

##### **Evaluación y control**

(Ver matriz operacional)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1 (Independiente): **CAPACITACIÓN**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente: CAPACITACION</b>	La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para la ejecución de determinado trabajo o tarea. (CHIAVENATO, 2017 pág. 331)	La capacitación es un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. (GARCÍA López pág. 2)	Diagnostico de la situación	<b>Nivel de Cumplimiento de la Capacitación</b>	$Cumplim. Cap = \frac{Puntj.Alcanzado}{Puntj.Esperado} \times 100$	Razón
			Desicion en cuanto a estrategia			
			Implementacion			
			Evaluacion y control			

FUENTE: **ELABORACIÓN PROPIA.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Diagnóstico de la situación</b>	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	<b>Dimensión en cuanto a estrategia</b>	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	<b>Implementación</b>	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
4	<b>Evaluación y control</b>	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador:      **Dr. Luis Alberto Sakibaru Mauricio**      DNI: 25816919

Especialidad del validador: **Ing. Industrial**

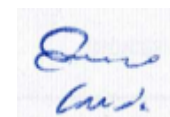
**15 de Octubre del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
**Dr. Luis Alberto Sakibaru Mauricio**



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE 2 (DEPENDIENTE)

#### PRODUCTIVIDAD

Según (GUTIERREZ, 2020 pág. 21) “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema en función de los recursos empleados, por lo que, en general, se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados. Es usual ver la Productividad a través de dos componentes: Eficiencia y Eficacia”.

#### Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

##### **Eficiencia.**

(Ver matriz operacional)

Dimensión 2

##### **Eficacia.**

(Ver matriz operacional)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Dependiente: **PRODUCTIVIDAD**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Dependiente: PRODUCTIVIDAD</b>	"La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, en función de los recursos empleados, por lo que en general se mide por el cociente formado por los recursos logrados y recursos empleados. Es usual ver la Productividad a través de dos componentes: Eficiencia y Eficacia" (GUTIERREZ Pulido, Humberto, 2020, p.20)	"La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicio producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salida o productos) y los recursos utilizados para generarlo (entrada o insumos)" (CARRO Paz, Roberto y GONZALES Gomez, Daniel 2015, p.11)	<b>EFICIENCIA</b>	Nivel de eficiencia (Niv. Efici.)	$\frac{\# \text{ horas de tiempo estándar}}{\# \text{ horas de tiempo trabajado}} \times 100$	Razón
			<b>EFICACIA</b>	Nivel de eficacia (Niv. Efica.)	$\frac{\# \text{ de trabajo ejecutado}}{\# \text{ de trabajo planificado}} \times 100$	

FUENTE: **ELABORACIÓN PROPIA.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Eficiencia</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	<b>Eficacia</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:      **Dr. Luis Alberto Sakibaru Mauricio**      DNI: 25816919

Especialidad del validador: **Ing. Industrial**

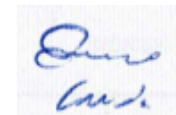
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**15 de Octubre del 2023**



\_\_\_\_\_  
**Dr. Luis Alberto Sakibaru Mauricio**

Bellavista, 22 de noviembre de 2023

**CARTA N° 001-2023**

**Señores:**

JURADO REVISOR PLAN DE TESIS ( Resolución N° 00-20XX-D-FIIS)

Dr.Hernán Mario Vilcapuma Malpica - Presidente

Mg.Héctor Gavino Salazar Robles - Secretaria

Mg.Oswaldo Daniel Casazola Cruz - Vocal

Mg.Bastidas Sanchez Jaun Carlos - Suplente

**Presente.-**

**Asunto:** INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

Estimados Señores

Por medio de la presente, nos es grato dirigirnos a ustedes, para expresarles nuestro cordial saludo y a la vez hacerles llegar nuestro **levantamiento de observaciones** del plan de tesis titulado: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE CARGA EN LA EMPRESA GESTIÓN ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C., CALLAO - 2022"**; por lo que ponemos en su conocimiento, para que la presente, sea puesta a su consideración, para continuar el trámite respectivo.

En tal sentido, colocamos las observaciones realizadas por el Jurado Revisor en el oficio/dictamen N°... .....y a la vez el levantamiento de observaciones respectivo:

**OBSERVACIONES DEL PROYECTO DE TESIS:**

Por lo tanto, se da por levantada la observación correspondiente

1. Colocar la carta de autorización de la empresa en la que se desarrolló la investigación.

**RPTA:** Bajo la observación mencionada se subsanó colocando el documento de autorización en el capítulo de anexo.

2. Dentro del capítulo del 6.2 colocar la contrastación de todos los antecedentes nacionales e internacionales.

**RPTA:** Bajo la observación mencionada se subsanó colocando la contrastación de todos los antecedentes en el capítulo 6.2.

3. Toda la redacción del informe debe estar redactado en estado pasado.

**RPTA:** Bajo la observación mencionada se subsanó corrigiendo todos los verbos correspondientes en estado pasado.

4. Dentro de la redacción se debe hacer referencia a la figura 7 y la figura 10.

**RPTA:** Bajo la observación mencionada se subsanó colocando la referencia de las figuras correspondientes.

5. Dentro del marco teórico todo debe estar citado con la normativa de ISO 690.

**RPTA:** Bajo la observación mencionada se subsanó verificando todas las citas y asegurando el ISO 690.

Por lo tanto, se da por levantada la observación correspondiente.

Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad que nos brinda la presente para expresarles nuestros reconocimientos y agradecerles cordialmente de antemano su gentil colaboración, estaremos a la espera de su respuesta. Muchas gracias.

ATENTAMENTE



---

Nombre y DNI Del Bachiller  
James Hernández Miranda  
DNI:74641662



---

Nombre y DNI del bachiller  
Jim Harold Rodríguez Chang  
DNI: 72607930



---

Nombre y DNI Del Bachiller  
Luis Fabricio Rojas Flores  
DNI: 72677760