



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“El plan de capacitación y proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú
S.A.C., Lima 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR:

Ramos García, Paul Ricardo (ORCID: 0000-0001-7909-9856)

ASESOR:

Mg. Hans Mejía Guerrero (ORCID: 0000-0001-7100-7005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios, por ser quien me da todo en la vida, a mis padres, por ser mi ejemplo a seguir, y a Carolina Rivera, por ser una mujer maravillosa y alentarme siempre a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a cada uno de los maestros que me brindaron sus conocimientos y su ayuda con dedicación Y esmero, a nuestros asesores, y en especial al profesor V. RODRIGUEZ BROWN quien nos alentó siempre a ser mejores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

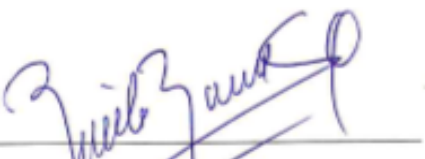
Yo, Paúl Ricardo Ramos García con DNI N° 40954626, a consecuencia de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela Profesional Negocios Internacionales, con la tesis titulada "El plan de capacitación y el proceso de exportación en la empresa Partners Logistics Perú SAC, Lima 2019".

Declaro bajo juramento que:

1. El Proyecto de investigación es de mi autoría.
2. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, 08 de julio del 2019



Paul Ricardo Ramos García
DNI N° 40954626

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Diseño de investigación	12
2.2. Variables, operacionalización	13
2.3. Población y muestra	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos.	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Variable independiente: Plan de capacitación	13
Tabla N° 2: Variable dependiente: Proceso de exportación	14
Tabla N° 3: Distribución de la población	15
Tabla N° 4: Juicio de expertos	18
Tabla N° 5: Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach	18
Tabla N° 6: Niveles de percepción de variable independiente	21
Tabla N° 7: Niveles de las dimensiones de la variable independiente	22
Tabla N° 8: Niveles de percepción de la variable dependiente	23
Tabla N° 9: Niveles de las dimensiones de la variable dependiente	24
Tabla N° 10: Relación entre la capacitación y proceso de exportación	25
Tabla N° 11: Relación entre la capacitación y proceso de gestión	26
Tabla N° 12: Relación entre la capacitación y capacidad empresarial	27
Tabla N° 13: Relación entre la capacitación y control de calidad	28
Tabla N° 14: Relación entre la capacitación y tiempo de entrega	29

RESUMEN

La siguiente investigación tendrá como objetivo principal estudiar la relación entre el plan de capacitación y el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019, lo cual involucra la investigación de fundamentos científicos para la ejecución de dicha investigación. Esta investigación es de tipo aplicada, con diseño no correlacional, no experimental transversal. La población del estudio fue, los colaboradores directos de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C; la muestra de la investigación se encontró conformada por 22 colaboradores. El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual está compuesto por 55 preguntas en medición de escala de Likert, en consecuencia estos resultados arrojados por la encuesta se procesaron, y analizaron por medio del software de estadístico SPSS, mediante este programa se midió el nivel de confiabilidad de las preguntas a través el Alfa de Cronbach, finalmente se analizó e interpreto los gráficos estadísticos que se obtuvieron por cada pregunta realizada. En consecuencia se obtuvieron resultados significativos sobre el plan de capacitación y el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú SAC 2019.

Palaras clave: Capacitación, exportación, bienes y conocimientos.

ABSTRACT

The following research will have as main objective to study the relationship between the training plan and the export process in the company Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019, which involves the investigation of scientific foundations for the execution of said research. This research is applied, with a non-correlational, non-experimental cross-sectional design. The population of the study was, the direct collaborators of the company Partners Logistics Perú S.A.C; The research sample was made up of 22 collaborators. The instrument used was the questionnaire which is composed of 55 questions in Likert scale measurement, consequently these results produced by the survey were processed, and analyzed by means of the SPSS statistical software, through this program the level of reliability was measured of the questions through Cronbach's Alpha, we finally analyzed and interpreted the statistical graphs that were obtained for each question asked. Consequently, significant results were obtained on the training plan and the export process at Partners Logistics Perú SAC 2019.

Keywords: Training, export, goods and knowledge.

I. INTRODUCCIÓN

La capacitación es una actividad planificada, con respecto a las necesidades que posee la empresa. Esta se enfoca en informar y enseñar acerca de un tema. Con la finalidad de que el colaborador, adquiera conocimientos y mejore su labor dentro de la organización.

Para las organizaciones, la capacitación es de suma importancia ya que los colaboradores al ser capacitados mejoran su desempeño, adquieren información nueva, refuerzan y actualizan conocimientos, desarrollan nuevas capacidades y habilidades, lo que hace que crezcan de manera personal y profesionalmente alcanzando sus objetivos y los propuestos por la empresa.

Sobre la capacitación existen estudios realizados por los siguientes autores:

Siliceo 2006

Chiavenato 2008

Louffat 2017

Bohlander 2017

El proceso de exportación se define como una serie de procedimientos o pasos los cuales tienen como objetivo la venta de un determinado bien o servicio a un país extranjero, acogiéndose a diversas normas legales, las cuales deberán de tener siempre en cuenta.

Las exportaciones son muy importantes para una organización, ya que estas generan una gran oportunidad de expandir sus productos y/o servicios a nuevos mercados, contrarrestando la inestabilidad económica y competencia agresiva que se pueda dar en el país donde se originan estos servicios o productos. Además es beneficioso para la empresa a nivel de costos de producción, ya que a mayor producción, menor costo. A nivel nacional, genera un beneficio para el país exportador, ya que permite acrecentar su PBI.

Sobre el proceso de exportación existen estudios realizados por los siguientes autores:

Castro 2008

Lerma y Márquez 2010

MINCETUR 2014

Prado 2011

Dentro del sector servicios se encuentran los operadores logísticos, conocidos así desde hace poco tiempo, donde las agencias de carga, agencias de aduana internacional, almacenes y hasta navieras, han decidido nombrarse de esta forma para poder dar servicios generales en lo que a comercio internacional se refiere, y una de estas empresas es Partners Logistics Perú SAC. Es una agencia de carga internacional, que opera en el rubro desde hace 10 años, brinda todos los servicios dentro de esta cadena logística de los negocios internacionales, desde la venta de fletes hasta el servicio *door to door*, en consecuencia, en la siguiente investigación, el objeto a estudiar será el plan de capacitación ya que estas no se están realizando con respecto a las necesidades que posee la organización puesto que surgen problemas diversos en las diferentes operaciones que se manejan en la empresa, con respecto al proceso de exportación, pues es aquí donde vemos algunos inconvenientes, como atrasos en la entrega de documentos, coordinaciones con el cliente, poca comunicación asertiva etc, que infieren en este proceso. En este sentido, la presente investigación, pretende determinar si existe o no relación entre el plan de capacitación y el proceso de exportación en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C.

Olea (2010) Propone como objetivo desarrollar una nueva propuesta que pueda facilitar condiciones para evaluar el impacto que produce la capacitación en las grandes organizaciones particulares de Chile. Utilizó como instrumento entrevistas y otras técnicas que permitieron recoger información al respecto. En sus conclusiones principalmente se evidencia la importancia que tiene una evaluación de impacto de la capacitación y, de la misma manera, la evaluación será la única medida que va a permitir corroborar que los esfuerzos que han sido realizados en una tarea, [...], son bien encaminados y obteniéndose los resultados que se pronosticaron desde el comienzo.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017). Propone como objetivo estudiar el impacto de la capacitación en el rendimiento laboral de las organizaciones en Chile, utilizó la metodología *Propensity Score Matching (PSM)*, *Nearest Neighbor Matching (NNM)* y *Coarsened Exact Matching (CEM)*, de la cual se consideró una muestra de 8.084 organizaciones. Los investigadores concluyeron que, la capacitación no tiene efecto significativo en la productividad laboral de las compañías de Chile.

Godoy (2017). Propone como objetivo investigar el mercado de Colombia para saber las probabilidades de exportación de aceite de oliva desde Argentina. Para esta investigación, originalmente se recolectó información histórica y estadística sobre el consumo de Aceite de Oliva, del mismo modo cómo se comportan los mercados en América Latina. Se analizó el nicho de mercado donde se determinó quienes eran los potenciales clientes a través de encuestas; así mismo se conoció el mercado objetivo para generar estrategias de marketing. El investigador concluye que Argentina tiene una gran capacidad para producir olivo y obtener aceite de olivo de calidad debido a su clima, suelo, agua y avances tecnológicos, no teniendo inconvenientes de aprovisionamiento para el país a exportar, en este caso Colombia.

Lozada (2015). Propone como objetivo establecer las características que tienen la capacitación y el financiamiento de las MYPES del rubro exportación de mango de Tambogrande. El diseño desarrollado fue no experimental, tipo descriptivo transversal, de nivel cuantitativo. La muestra se conformó por 56 MYPES. Se empleó un solo cuestionario. El investigador concluyó que, con respecto a lo que necesitan las MYPES del rubro exportación de mango de Tambogrande, en cuanto a capacitación, existe una demanda de capacitación en exportación (22%), en administración logística (10%) y no obstante un 68% considera lo debe hacer en procesos de gestión de calidad, lo que nos hace notar que existe una gran preocupación por realizar exportaciones con estándares que se encuentren a la altura de lo que requiere el mercado mundial.

Vásquez (2009). Propone como objeto estudiar la influencia del sistema de evaluación de personal en el nivel de rendimiento en la exportación de mango del fundo Sunshine Export S.A.C. El tipo de investigación desarrollada fue descriptiva, la muestra se conformó por los colaboradores que trabajan en el fundo SUNSHINE EXPORT SAC – PIURA los cuales son 230 colaboradores. Utilizó como instrumento la entrevista y un cuestionario. El investigador concluye que existe una correlación fuerte entre la calidad de servicio de los trabajadores y el consumidor además del ambiente que existe internamente con respecto al servicio.

Farfán, Palomino y Ruíz (2018). Proponen como objeto identificar los diversos factores externos e internos que incurren en las MYPES A, B y C que se dedican a la exportación de prendas de vestir. Esta investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo.

La misma es de alcance exploratorio y descriptivo. Las investigadoras concluyen que existen pocos modelos teóricos para el contexto de las MYPES exportadoras de Gamarra por lo que el modelo que se propone en esta investigación se utilizará para las investigaciones futuras y las MYPES que deseen mejorar su actividad exportadora.

Para Uema (2018, quien cito a Bohlander 2017) define a la capacitación como la inversión que hace una organización con la finalidad de promover el aprendizaje de sus colaboradores, de la misma manera acrecentar su conocimiento, extender sus habilidades y competencias para la consecución de las metas precisadas por la empresa. (p. 28).

Para Siliceo (2006) La capacitación reside en la actividad planificada y se basa en la necesidad real que posee una empresa, está dirigida al cambio de los trabajadores en cuanto a los conocimientos, habilidades, y actitudes del colaborador (p. 25).

Para Chiavenato (2008) definió a la capacitación como un procedimiento para aprender, enfocado a aumentar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores, enlazándolas con el beneficio de la empresa. (p. 371).

El autor en la siguiente investigación acepta la definición de Uema porque describe y conecta al plan de capacitación no solo con la empresa sino con el colaborador, enfocándose en el aumento de conocimiento de este. Asemejándose a lo que se quiere lograr para la Empresa Partners Logistics.

Sobre los modelos del plan de capacitación existen 3 propuestos por Uema, Robbins y Coulter y Benavides, a continuación se describen los modelos:

El modelo de capacitación fue desarrollado por Uema, en el año 2018, sus principales ideas fueron sobre la Inducción (Onboarding). El objetivo de este modelo de capacitación es formalizar y familiarizar a los nuevos colaboradores con la empresa en cuanto a los valores que maneja. Es por eso el aporte enfocado a la “socialización sistemática” donde la capacitación es enfocada en los elementos básicos de la empresa. En esta etapa se instruye al colaborador, para su nuevo puesto de trabajo, realizándole una introducción sobre los aspectos principales.

El modelo de capacitación fue desarrollado por Robbins y Coulter, en el año 2005, sus principales ideas sobre la capacitación es que esta exige cambios en los que la reciban. Por lo tanto sus aportes se enfocan en las funciones que cumple la capacitación, siendo estas; la transferencia de información, el crecimiento de destrezas, desarrollo o modificaciones de actitudes, desarrollo de conceptos y resolución de problemas.

El modelo de capacitación fue desarrollado por Benavides, en el año 2008, su principal idea se enfocó en el proceso de capacitación, el cual debía de corresponder a una cadena de procedimientos que tomen en cuenta el estado del mercado y la organización. Por lo tanto, sus aportes fueron: Encontrar las necesidades de capacitación, reconocer los medios de capacitación, diseñar el proyecto de capacitación y por ultimo realizar la evaluación, control e inspección.

En esta investigación se aceptan las siguientes dimensiones, las cuales han sido propuestas por con Uema 2018 (quien citó a Bohlander, 2017) por lo tanto se detallan a continuación:

Dimensión de Evaluación de las necesidades

El personal encargado de la administración de la organización se ve en la obligación de gestionar a su capital humano de manera constante, buscando capacitarlos, ya que estas son sumamente importantes para potenciar los conocimientos y habilidades de los mismos, lo cual va a permitir estimar las necesidades de la empresa de manera sistemática.

Dimensión de diseño

Reside en diseñar la capacitación con respecto al aprendizaje que poseen los colaborados, pues el éxito de la organización va a depender de la información que se tome para realizar los análisis necesarios.

Dimensión de implementación

Cuando se selecciona el programa de capacitación que se va a implementar, se hace con respecto a los procedimientos de formación que se les dará a los colaboradores; buscando lograr las metas que se ha propuesta la empresa.

Dimensión de evaluación

Las capacitaciones que se le brinda al personal, tienen que ser evaluadas con la finalidad de verificar si vienen siendo efectivas, para esto es importante mencionar estos criterios; reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados. (p. 32).

De acuerdo con Amudio, 2018 (quien cita a Prado, 2011) describe al proceso de exportación como los procedimientos que deberán realizarse para enviar la mercadería nacionalizada, a través de un proceso de gestión planificado y equilibrado del comercio exterior. (p. 15).

La exportación se le conoce como la salida de bienes o servicios nacionales para ser consumidos o usados en el extranjero, efectuadas en condiciones determinadas. Para poder lograr esto se debe cumplir con una serie de requisitos operativos y legales ya establecidos por los organismos involucrados en todo este proceso (MINCETUR, 2014, p. 42).

De acuerdo con Lerma y Márquez (2010):

La exportación es una de las actividades vitales dentro del comercio internacional que consiste en poder comercializar los servicios y productos fuera de los límites al que pertenece el oferente. Es poder tener la oportunidad de un negocio que puede internacionalizarse, con oportunidades y riesgos, desarrollando actividades para poder desenvolverse en el contexto global (p. 539).

El autor en la siguiente investigación asume la definición de Amudio porque describe al proceso de exportación de una manera óptima, enfocándose en la gestión planificada de todos los procedimientos que intervienen en este proceso. Ya que esto es lo que se necesita para la Empresa Partners Logistics.

Según la Fundación Acción contra el Hambre (2013). Explica el proceso de exportación con las siguientes etapas:

- Existe una entidad exportadora (vendedor) que establece un contrato con la entidad importadora (comprador). La mercancía puede ser comprada a otro proveedor o puede ser producida por la misma empresa que da el bien o servicio. comprar a otro proveedor, sucede normalmente en las pequeñas empresas exportadoras.
- Las organizaciones exportadoras, deberán de adecuar el bien que brindan con respecto a las normas del país donde dirigen sus productos (certificación, normalización, etc.), siendo este un procedimiento de alto costo y con un nivel de complejidad alto.
- Se deberá de realizar acuerdos entre la empresa exportadora, sus clientes y sus proveedores. Dicho acuerdo va a establecer las condiciones del bien y/o servicio, la entrega de los mismos, la cantidad, la presentación, costo y la forma en que se va a cancelar.
- Las mercancías son trasladadas directamente a un almacén intermedio o al almacén aduanero donde se procederá a hacer los tramites respectivos para la exportación. A estas alturas ya se debe contar con un seguro y el proveedor puede exigir el pago parcial o total de la mercancía.
- La mercancía es trasladada en el medio de transporte internacional, la cual cruzara las fronteras entre países, ya a estas alturas también debe contar con un seguro.
- Al entrar la mercancía al territorio aduanero extranjero y llegar a los almacenes para ser despachada, un agente de aduana contratado, realiza los tramites respectivos.
- por último, las mercancías son trasladadas al recinto del cliente, o a un almacén intermedio en el caso de ser mayoristas y tienen a varios clientes en un mismo envío.
- Al momento de recibir la mercancía se firman las actas de recepción y se procede con el pago, casi siempre a través de carta bancaria.

Dimensión Proceso de gestión

De acuerdo con Amudio 2018 (quien cito a Carrasco, 2011) es un disciplina la cual ayuda a dirigir una organización, también a investigar y mejorar los costos, tiempos y la calidad de los procedimientos de las unidades orgánicas donde se realiza el proceso de producción con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes. (p. 16)

Dimensión Capacidad empresarial

De acuerdo con Amudio 2018 (quien cito a Salas, 2015) la define como el grupo de tácticas e instrumentos enfocados a proporcionar la toma de decisiones sobre la función que realiza la empresa, con la finalidad de facilitar conocimientos para favorecer en las decisiones de la organización. (p. 17).

Dimensión Control de calidad

De acuerdo con Amudio 2018 (quien cito a Herrera, 2012) es el procedimiento donde se ejecuta un control riguroso de un bien dentro de la organización, lo cual va a permitir ayudar y hacerle seguimiento a diversas herramientas para hallar algún error dentro de un procedimiento. (p. 17).

Dimensión Tiempo de entrega

De acuerdo con Amudio 2018 (quien cito a Asenta, 2011) comenta que el tiempo de entrega es de suma importancia para las organizaciones ya que es iniciada en el proceso de producción hasta el día que se realiza la entrega, por lo cual incorpora el tiempo que se requiere para entregar el producto al consumidor. (p. 18)

Problema general:

¿En qué medida el plan de capacitación se relaciona con el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?

Problemas específicos:

¿Determinar cómo se relaciona el plan de capacitación con el proceso de gestión de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?

¿Determinar cómo se relaciona el plan de capacitación con la capacidad empresarial de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?

¿Determinar cómo se relaciona el plan de capacitación con el control de calidad de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?

¿Determinar cómo se relaciona el plan de capacitación con el tiempo de entrega de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?

Justificación del estudio:

Justificación teórica

El presente estudio se justifica porque asume las teorías actualizadas sobre el plan de capacitación y el proceso de exportación, así mismo estas permitieron redactar el marco teórico y metodológico, así como el diseño de instrumentos de investigación.

Justificación metodológica

La presente investigación se justifica porque se proponen dos cuestionarios los cuales nos van permitir estudiar y diagnosticar el plan de capacitación y el proceso de exportación, así mismo podrán ser utilizadas por estudiantes, profesores, investigadores y empresarios que buscan utilizar dichas variables en sus estudios.

Justificación práctica

El presente estudio se justifica porque busca resolver los problemas del plan de capacitación y el proceso de exportación de tal manera que mejore el desempeño de los colaboradores para realizar un proceso de exportación óptimo y por consiguiente ser una empresa competitiva dentro del rubro, con crecimiento económico continuo, y ya que se habla de exportación, incrementar la balanza comercial del país.

Objetivo general:

Determinar la relación del plan de capacitación con el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Objetivos específicos:

Establecer la relación del plan de capacitación con el proceso de gestión de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Establecer la relación del plan de capacitación con la capacidad empresarial de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Establecer la relación del plan de capacitación con el control de calidad de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Establecer la relación del plan de capacitación con el tiempo de espera de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Hipótesis general:

Hi: Existe una relación significativa entre el plan de capacitación y el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre el plan de capacitación y el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre el plan de capacitación y el proceso de gestión de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Existe una relación significativa entre el plan de capacitación y la capacidad empresarial de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Existe una relación significativa entre el plan de capacitación y el control de calidad de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

Existe una relación significativa entre el plan de capacitación y el tiempo de entrega de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo ya que Según Cook y Reichardt (2005), De manera general y breve la perspectiva cuantitativa es caracterizada por la importancia que le da al control de la variable, midiendo resultados los cuales están expresados de manera numérica (p.20).

2.1.1 Tipo de investigación: Aplicada

El tipo de estudio utilizado en esta investigación es Aplicada ya que según Rodríguez (2005) Se le denomina dinámica o activa, se encuentra muy ligada a la anterior ya que depende mucho de sus descubrimientos y aportes teóricos. Se aplican en estas investigaciones a problemas concretos en características y circunstancias concretas (p.23).

2.1.2 Diseño de investigación:

El diseño de investigación es correlacional, No experimental - transversal

De acuerdo con Hernández, et al (2014 citado por Niño 2018) el diseño correlacional busca precisar el nivel de correlación que poseen las dos variables estudiadas. En primera instancia se describen las variables, para luego aplicar el diseño de correlación y comprobar si tienen relación o no. (p. 38).

Toro y Parra (2006), hacen referencia aquella investigación que es realizada sin maniobrar libremente las variables. o sea, no se hace que las variables independientes tengan alguna variación ya que ese observan tal y como se desarrollan (p. 158).

Malhotra (2004), nos dicen que el estudio transversal es el diseño descriptivo más utilizado para trabajar en estudios de mercado. Aquí se incluye la recopilación de la información, las muestras dadas de los elementos poblacionales pero una sola vez (p. 80).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla N° 1

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Plan de Capacitación (Variable Independiente)	Para Uema (2018, quien cito a Bohlander 2017) define a la capacitación como la inversión que hace una organización con la finalidad de promover el aprendizaje de sus colaboradores, de la misma manera acrecentar su conocimiento, extender sus habilidades y competencias para la consecución de las metas precisadas por la empresa. (p. 28).	La variable independiente medirá por medio de un cuestionario que contiene 35 preguntas.	Evaluación de las necesidades	1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, y 9	5 = Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Regularmente de acuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo
			Ejecución de la capacitación	10,11,12,13,14,15,16 y 17	
			Evaluación del programa de capacitación	18,19,20,21,22,23,24,25 y 26	
			Evaluación del programa de capacitación	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35.	

Tabla N°2

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	ítems	Escala de medición
Proceso de Exportación (Variable dependiente)	De acuerdo con Amudio, 2018 (quien cita a Prado, 2011) describe al proceso de exportación como los procedimientos que deberán realizarse para enviar la mercadería nacionalizada, a través de un proceso de gestión planificado y equilibrado del comercio exterior. (p. 15).	La variable independiente medirá por medio de un cuestionario que contiene 20 preguntas.	Proceso de gestión	1, 2, 3, 4 y 5	5 = Siempre 4= Casi siempre 3=A veces 2= Casi nunca 1= Nunca
			Capacidad empresarial	6, 7, 8, 9 y 10	
			Control de calidad	11, 12, 13, 14 y 15	
			Tiempo de entrega	16, 17, 18, 19 y 20	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, et al (2014), para los autores la población es un conjunto de personas que tienen la característica comunes (p. 174).

Con respecto a la población asunto de investigación, está conformada por 23 de trabajadores de la organización Partners Logistics Perú S.A.C., como se detalla a continuación:

Tabla N°3: Distribución de la población

Distribución de la población

N°	EMPRESA: Partners Logistics Perú S.A.C	cantidad de trabajadores
1	Gerencia Comercial	5
2	Gerencia de Importación	8
3	Gerencia de Exportación	8
4	Gerencia de RR.HH.	2
	Total	23

Fuente: elaboración propia

Muestra

Según Hernández, et al (2014), indican que la muestra es una fracción de la población. Es decir es una pequeña porción de componentes con características en común las cuales integran a este grupo llamado población (p.175).

Muestreo no probabilístico intencional

De acuerdo con Ávila, (2006) El muestreo no probabilístico intencional es un método el cual permitirá escoger los casos característicos de la población. [...] Se usa, cuando la población varía constantemente, o del mismo modo la muestra es una porción muy pequeña. (p. 89).

Por lo tanto, en la presente tesis, la muestra estará representada por 22 trabajadores, exceptuando al Gerente General de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En la siguiente investigación se utilizó las siguientes técnicas: Prueba Psicométrica, ya que se han utilizado los cuestionarios para medir el plan de capacitación y el proceso de exportación y la Técnica de análisis documental, la cual fue aplicada durante la realización de la investigación.

Instrumento:

De acuerdo con Rivera (2018, quien citó a Pardinás 1989) El cuestionario es un grupo de interrogantes las cuales no va a llevar a obtener información que se está requiriendo para nuestra investigación, por lo que no será posible observarlo de manera particular. (p. 32).

El instrumento cuenta con 35 interrogantes; 35 con referencia al Plan de Capacitación y 20 interrogantes para el proceso de exportación. Así mismo, se utilizó la ficha de resumen, lo cual ayudó a resumir la información como teorías, libros y manuales las cuales han sido plasmadas en el marco teórico.

Ficha técnica

Instrumento 1: Capacitación del talento humano

Autor	: Ricardo Ramos García
Lugar	: Magdalena del Mar - Lima
Fecha de aplicación	: 2019
Objetivo	: Obtener información precisa y específica sobre la capacitación del talento humano.
Administración	: Individual
Tiempo de duración	: 30 minutos.

Descripción del instrumento: El instrumento considera el uso de una escala de 1 a 5 puntos, con un total de 55 ítems, que están distribuidos en ocho dimensiones: evaluación de

necesidades, diseño, implementación, evaluación, proceso de gestión, capacidad empresarial, control de calidad y tiempo de entrega. El objetivo de este instrumento es levantar información sobre cómo se encuentra el plan de capacitación en el proceso de exportación dentro de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C.

La escala y valores para este instrumento de la variable “Plan de capacitación” son las siguientes:

- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo/ni en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

La escala y valores para este instrumento de la variable “Proceso de exportación” son las siguientes:

- (5) Siempre
- (4) Casi siempre
- (3) A veces
- (2) Casi nunca
- (1) Nunca

Validación y confiabilidad del instrumento

Según Landeau (2007) La validez del instrumento nos va a indicar el grado en el que la información que se va a levantar mediante la encuesta, reflejen datos los cuales se requiera estudiar. (p. 81).

El instrumento que se ha utilizado en esta investigación se sometió a juicio de expertos, de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, las cuales son:

Tabla N°4: Juicio de expertos

Expertos	Aplicable
Mg. Hans Mejía Guerrero.	Si hay suficiencia
Mg. Manuel Alberto Morí Paredes	Si hay suficiencia
Mg. Luis Dios Zarate	Si hay suficiencia

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández, et al (2014), los autores describen a la confiabilidad como el grado el cual la encuesta posee consistencia y coherencia. (p. 200).

Tabla N° 5: Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach

	N de elementos	Alfa de Cronbach
Plan de capacitación	35	,934
Proceso de exportación	20	,906

Fuente: SPSS 23

2.5. Procedimiento

Hernández, et al (2014), indican que: el levantamiento de información implica realizar un trabajo detallado de los procedimientos los cuales nos va a dirigir a acumular información para un objetivo específico (p.198).

Se usara la técnica del procesamiento de información y su instrumento, las tablas de los procesamientos de información para tabular y procesar los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores.

Por último se va a procesar la técnica de juicio de expertos y, aplicado a un doctor en administración y dos maestros en comercio exterior para la validación del cuestionario.

La obtención de información se ha realizado en un cuatro periodos, en los cuales se encuestaron a los 22 trabajadores de la empresa Partners Logistics, donde muy motivados respondieron el cuestionario con la veracidad que se necesitaba. Este

periodo duró promedio de 2 horas, ya que se necesitaba encuestar en grupos de 5 personas, puesto que no podían dejar sus labores. Así mismo el gerente general nos brindó su apoyo para dejar que cada colaborador participe.

2.6. Método de análisis

El método de investigación que se realizó es el Hipotético Deductivo; Cegarra (2012), Para buscar respuesta a los problemas, lo más lógico es plantear hipótesis sobre las probables soluciones a la incógnita planteada, así mismo se comprueba la información que se dispone para verificar si están de acuerdo con ellas (p.82).

Para esta investigación el análisis descriptivo está representado mediante tablas y figuras y el análisis inferencial, correlación de Spearman.

2.7. Aspectos éticos.

En la siguiente investigación he respetado los derechos de los diversos autores mencionados, la identidad de los colaboradores encuestados. Así mismo los datos obtenidos han sido procesados con la veracidad, objetividad y transparencia requerida.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Variable independiente

Tabla 6

Niveles de percepción de variable independiente

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bueno	5	22.7
	Excelente	17	77.3
	Total	22	100.0

En la tabla 6 y figura 1 se muestra que el 22.7 % de los colaboradores de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., perciben que el nivel de capacitación es bueno y el 77.3 % es excelente.

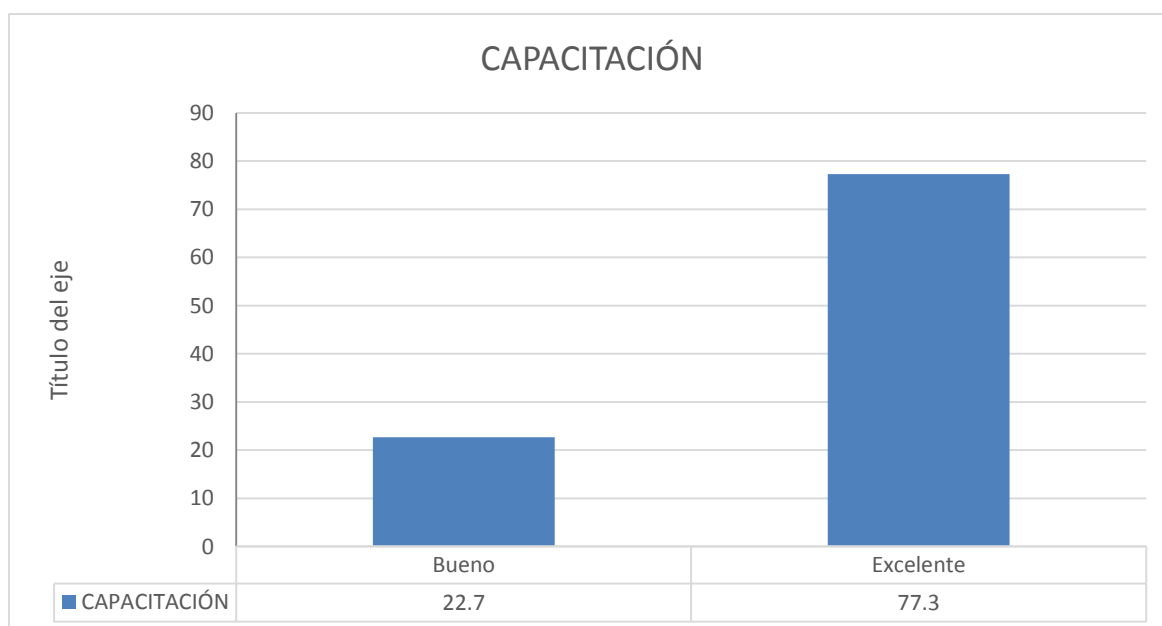


Figura 1. Niveles de percepción de variable independiente

Tabla 7

Niveles de las dimensiones de la variable independiente

		Bueno		Excelente	
		Fi	%	Fi	%
Válido	Evaluación de las necesidades	12	54.5	10	45.5
	Diseño del programa	7	31.8	15	68.2
	Ejecución de la capacitación	4	18.2	18	81.8
	Evaluación del programa	6	27.3	16	72.7

En la tabla N°7 y figura 2 se observa que 54.4% de la muestra con respecto a la dimensión evaluación de las necesidades atribuyen que es bueno, mientras que el otro 45.5% es excelente. Del mismo modo, con respecto a la dimensión diseño del programa de capacitación el 31.8% atribuyen que es bueno, mientras tanto el otro 68.2%, que es excelente. Así mismo con relación a la dimensión ejecución de la capacitación el 18.2 % atribuyen que es buena, mientras que el otro 81.2% que es excelente. Igualmente, con respecto a la dimensión evaluación del programa el 27.3% atribuyen que es bueno, mientras que el 72.7 que es excelente.

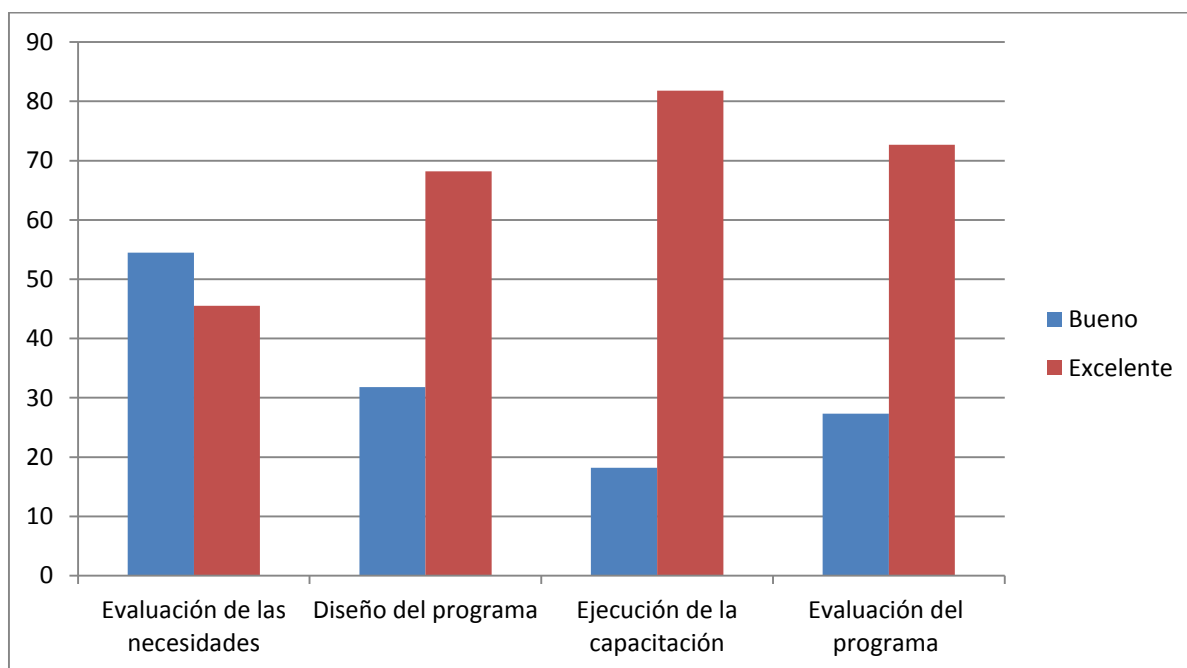


Figura N° 2 Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente

Variable dependiente

Tabla 8.

Niveles de percepción de la variable dependiente

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio alto	22	100,0

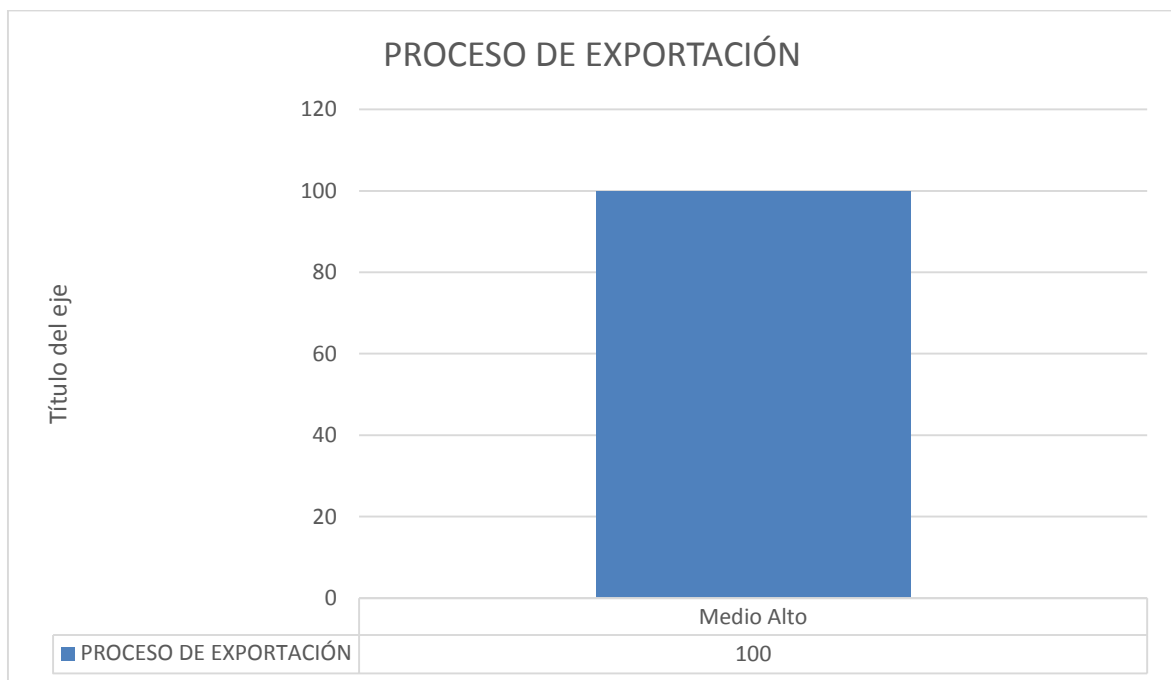


Figura 3. Niveles de percepción de la variable dependiente

En la tabla 3 y figura 3 se muestra que el 100 % de los colaboradores de la organización Partners Logistics Perú S.A.C. Perciben que el nivel del Proceso de Exportación es medio alto.

Tabla 9

Niveles de las dimensiones de la variable dependiente

		Medio bajo		Medio alto		Alto	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
Válido	Proceso de gestión	3	13.6	18	81.8	1	4.5
	Capacidad empresarial	5	22.7	17	77.3	0	0
	Control de calidad	4	18.2	18	81.8	0	0
	Tiempo de entrega	1	4.5	13	59.1	8	36.4

En la tabla N°4 y figura 4 se observa que 13.6% de la muestra con respecto a la dimensión proceso de gestión atribuyen un nivel medio bajo, el 81.8% medio alto mientras que el otro 4.5% alto. Del mismo modo, con respecto a la dimensión capacidad empresarial el 22.7% atribuyen que es medio bajo, mientras tanto el otro 77.3% es medio alto. Así mismo con relación a la dimensión control de calidad el 18.2 % atribuyen que es medio bajo, mientras que el otro 81.8% es medio alto. Igualmente, con respecto a la dimensión tiempo de entrega 4.5% atribuyen que es medio bajo, el 59.1% es medio alto, mientras que el 36.4% que es alto.

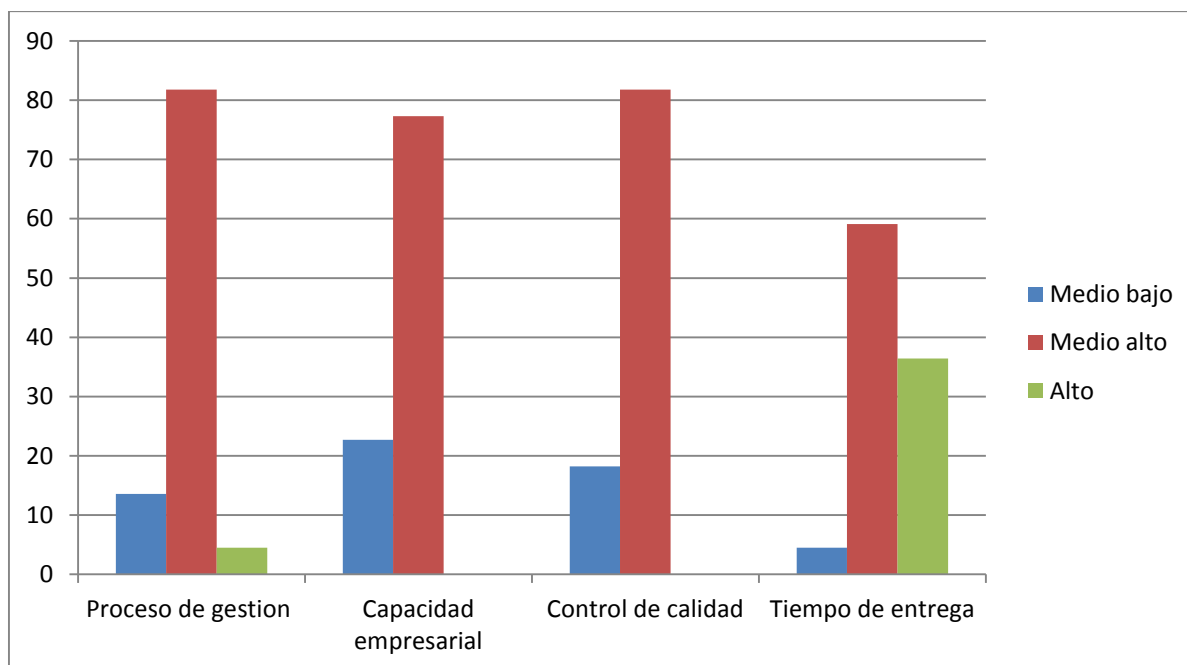


Figura N° 4 Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre el plan de capacitación y el proceso de exportación en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. Lima 2019

Ho: No existe relación significativa entre el plan de capacitación con el proceso de exportación en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. 2019

Elección de nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechazar Ho

Si $p\text{-valor} > 0.05$, aceptar Ho

Tabla 10

Relación entre la capacitación y proceso de exportación

		CAPACITACIÓN (agrupado)		PROCESO DE EXPORTACIÓN N (agrupado)
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.122
		Sig. (bilateral)		.590
		N	22	22
	PROCESO DE EXPORTACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	.122	1.000
		Sig. (bilateral)	.590	
		N	22	22

Como se observa en la tabla N°10 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,122 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja. De la misma manera, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.590>0.05$), por lo tanto en conformidad con la regla de decisión la hipótesis alterna es rechazada y la hipótesis nula es aceptada. Por lo que se concluye que el plan de capacitación no se relaciona significativamente con el proceso de exportación en Partners Logistics Perú S.A.C.

3.2.2 Hipótesis Específica

Hi: Existe relación significativa entre el plan de capacitación y el proceso de gestión en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. Lima 2019

Ho: No existe relación significativa entre el plan de capacitación con el proceso de gestión en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. 2019

Elección de nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechazar H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$, aceptar H_0

Tabla 11

Relación entre la capacitación y proceso de gestión

		CAPACITACIÓN (agrupado)	PROCESO DE GESTIÓN (agrupado)
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.125
		N	22
	PROCESO DE GESTIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	.125
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	22

Como se observa en la tabla N°11 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,125 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja. De la misma manera, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.581 > 0.05$), por lo tanto, en conformidad con la regla de decisión la hipótesis alterna es rechazada y la hipótesis nula es aceptada. Por lo que se concluye que la capacitación no se relaciona significativamente con el proceso de gestión en Partners Logistics Perú S.A.C.

Hi: Existe relación significativa entre el plan de capacitación y la capacidad empresarial en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. Lima 2019

Ho: No existe relación significativa entre el plan de capacitación con la capacidad empresarial en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. 2019

Elección de nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 12

Relación entre la capacitación y capacidad empresarial

		CAPACITACIÓN (agrupado)		CAPACIDAD EMPRESARIAL (agrupado)	
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.246	
		Sig. (bilateral)		.270	
	N	22	22		
	CAPACIDAD EMPRESARIAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	.246	1.000	
Sig. (bilateral)		.270			
N		22	22		

Como se observa en la tabla N°12 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,246 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva baja. De la misma manera, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.270 > 0.05$), por lo tanto, en conformidad con la regla de decisión la hipótesis alterna es rechazada y la hipótesis nula es aceptada. Por lo que se concluye que la capacitación no se relaciona significativamente con la capacidad empresarial en Partners Logistics Perú S.A.C.

Hi: Existe relación significativa entre el plan de capacitación y el control de calidad en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. Lima 2019

Ho: No existe relación significativa entre el plan de capacitación con el control de calidad en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. 2019

Elección de nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 13

Relación entre la capacitación y control de calidad

		CAPACITACIÓN (agrupado)	CONTROL DE CALIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	1.000
	N	22	
	CONTROL DE CALIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	.000
Sig. (bilateral)		1.000	
N		22	

Como se observa en la tabla N°13 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,000 y en concordancia con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación nula. De la misma manera, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=1.000>0.05$), por lo tanto, en conformidad con la regla de decisión la hipótesis alterna es rechazada y la hipótesis nula es aceptada. Por lo que se concluye que la capacitación no se relaciona significativamente con el control de calidad en Partners Logistics Perú S.A.C.

Hi: Existe relación significativa entre el plan de capacitación y el tiempo de entrega en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. Lima 2019

Ho: No existe relación significativa entre el plan de capacitación con el tiempo de entrega en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C. 2019

Elección de nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 14

Relación entre la capacitación y tiempo de entrega

		CAPACITACIÓN (agrupado)		TIEMPO DE ENTREGA (agrupado)
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.112
		Sig. (bilateral)		.619
		N	22	22
	TIEMPO DE ENTREGA (agrupado)	Coeficiente de correlación	.112	1.000
Sig. (bilateral)		.619		
N		22	22	

Como se observa en la tabla N°5 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,122 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja. De la misma manera, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.619>0.05$), por lo tanto, en conformidad con la regla de decisión la hipótesis alterna es rechazada y la hipótesis nula es aceptada. Por lo que se concluye que la capacitación no se relaciona significativamente con el tiempo de entrega en Partners Logistics Perú S.A.C.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general que se formuló, se determina que no existe relación entre el plan de capacitación y el proceso de exportación en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C Lima 2019. Esta se revalida con el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0.122$), además el nivel de significancia real mayor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < 0,05$). Lo cual denota que hay una correlación positiva muy baja entre las variables plan de capacitación y proceso de exportación, El descubrimiento se rechaza con la tesis mencionada por Vásquez (2009) que tituló “La evaluación de personal como técnica para mejorar el nivel de productividad en la exportación de mango a Estados Unidos caso: Fundo Funshine Export S.A.C.”, en la cual demostró que descubrir y perfeccionar las necesidades con respecto a la capacitación, mejorará las necesidades de una empresa. En el caso de la empresa Partners Logistics, no se cumple ya que hemos podido observar que si bien es cierto, la organización necesita mejorar el proceso de exportación, no necesariamente será posible alcanzarlo mediante las capacitaciones.

Sin embargo, de acuerdo con los resultados arrojados en esta investigación, concuerdan con la tesis de Olea (2010) que tituló “*Evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena*”, la cual tuvo como conclusión que es necesario que las empresas, especialmente aquellas que se relacionan con la gerencia de capacitación o desarrollo entiendan [...] que no es bastante la sola acción de capacitar y que, por lo tanto, ya no basta con que los gerentes se enfoquen en la importancia del aprendizaje sino que deberán de tener la capacidad de identificar que se aprende, esto apoya verdaderamente al negocio, vale decir, que palpen resultados por sí mismos. Lo cual, lo confirmamos con el concepto sobre evaluación de la capacitación brindado por Uema 2018 (quien cito a Bohlander, 2017) quien indica que necesariamente se tiene que comprobar si se están alcanzando los frutos deseados, con las capacitaciones que se brindan.

De la misma manera, Lozada (2015) en la tesis titulada “*Caracterización de la capacitación y el financiamiento de las MYPE del rubro exportación de mango de Tambogrande, año 2014*”, demostró la importancia de la capacitación en el proceso de exportación, así como de la gestión logística y de la calidad. Estableció que el 22.0% piensa que sus trabajadores se deben capacitar en cuanto a exportación, el 10.0% en administración logística. Mas un 68% piensa que lo deben realizar en desarrollos de gestión de calidad, lo que hace notorio que existe preocupación por realizar un proceso de exportación ejecutando ciertos estándares de calidad. En este caso se concuerda con el autor, ya que las organizaciones no solo se deben enfocar en la capacitación para mejorar el proceso de exportación sino que también se deberá enfocar en el proceso de gestión ya que esta disciplina ayudará a gestionar la calidad del bien o servicio.

Así mismo, de acuerdo con Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en la tesis titulada “*Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*”, quien comprobó que la capacitación no tiene un efecto significativo con respecto a la efectividad laboral de las organizaciones en Chile, lo que representa un enorme desacuerdo con las teorías que han sido revisadas anticipadamente, en la cual se observa que la capacitación posee un efecto positivo y significativo en la efectividad laboral. Y una concordancia con la investigación que se ha realizado. Por lo que es necesario, analizar los procedimientos del proceso de exportación, para que pueda tener una continua mejora.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, comparando los objetivos propuestos y la confirmación de hipótesis, se llegó a las siguientes conclusiones

Primera

Se determinó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,122 y en concordancia con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja, observándose que el nivel de significancia es inferior que la significancia de investigación 0.05. Por ende se concluye que el plan de capacitación no se relaciona de manera significativa con el proceso de exportación en Partners Logistics Perú S.A.C.

Segunda

Se estableció que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,125 y en concordancia con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja, observándose que el nivel de significancia es inferior que la significancia de investigación 0.05. Por lo que se concluye que el plan de capacitación no se relaciona de manera significativa con el proceso de gestión en Partners Logistics Perú S.A.C.

Tercera

Se estableció que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,246; en concordancia con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja, observándose que el nivel de significancia es inferior que la significancia de investigación 0.05. Por lo que se ha concluido que el plan de capacitación no se relaciona de manera significativa con la capacidad empresarial en Partners Logistics Perú S.A.C.

Cuarta

Se estableció que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,000; en concordancia con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación nula. Se aprecia que el nivel de significancia es inferior que la significancia de investigación 0.05. Por lo que se ha concluido que el plan de capacitación no se relaciona de manera significativa con el control de calidad en Partners Logistics Perú S.A.C.

Quinta

Se estableció que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,122; con respecto al baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja. Se aprecia que el nivel de significancia es inferior que la significancia de investigación 0.05. Por lo que se ha concluido que el plan de capacitación no se relaciona significativamente con el tiempo de entrega en Partners Logistics Perú S.A.C.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

De acuerdo con los resultados obtenidos, se le recomienda a la gerencia general, no solo enfocarse en capacitar al personal, ya que esta acción, no afecta al proceso de exportación que realiza la empresa. Por lo que se recomienda mejorar y difundir el manual de procesos; con la finalidad de que esta herramienta sirva de guía para los nuevos trabajadores, y así realizar el proceso de exportación de manera óptima.

Segunda

Es recomendable que cada área de la empresa tenga un libro virtual de antecedentes, donde estarán mencionados los problemas y /o errores que se han suscitado durante el proceso de exportación y sus posibles soluciones que se tomaron en cuenta para afrontar dichos inconvenientes; por lo cual esto servirá como herramienta, para ayudar a la toma de decisiones futuras.

Tercera

Se recomienda controlar e ir mejorando de manera progresiva el tiempo, la calidad y los costos de los procesos que se realizan en cada área de la empresa. Con finalidad de que la organización, satisfaga a sus clientes.

Cuarta

Es recomendable e importante delegar y exigir a los encargados de cada área de la empresa, que los procedimientos internos sean supervisados y controlados, de manera que se eviten errores que puedan acrecentar y dilatar el proceso de exportación.

Quinta

Se recomienda una mejor coordinación con los clientes que acepten las cotizaciones, para no tener percances entre los tiempos que se toman desde y el almacén hacia el local de cliente y viceversa, además de la respectiva regularización de documentos requeridos en el proceso de exportación.

VII. REFERENCIAS

Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su Impacto en la Productividad Laboral de las Empresas Chilenas* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20>

Amudio, E. (2018). *Factores que dificultan el proceso de exportación en las empresas textiles de Lima Metropolitana, 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso 25 de septiembre de 2019).

Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=r93TK4EykfUC&pg=PA89&dq=muestreo+no+pro>

Bohlander, G. (2017). *Human resources management*. (17ª ed.). México: Cengage

Castro, A. (2008). *Manual de exportación: la exportación en Colombia*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Frss6jph2nAC&printsec=frontcover&dq=EXPO>

Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6wzgc&printsec=frontcover&dq=inve

Cook, T. y Reichardt, Ch. (2005). *Qualitative and quantitative methods in evaluation research*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=E->

Chiavenato, I. (2008). *Gestión de Talento Humano*. (3ª Ed.). México: Elsevier Editora. Recuperado de: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/cienciaseconomicas/administracion-de-personal->

Escrich, T., Lozano, A. y García, A. (2013). Competencias Vs. Capacidades: ¿Enfoques complementarios o excluyentes? Recuperado de: http://www.ingenio.upv.es/system/files/aportaciones_congreso/competencias_vs._capac

Farfán, S., Palomino, V. y Ruíz, F. (2018). *Análisis de los factores que inciden en la exportación de las Mypes del sector textil - confecciones. Casos de estudio: corporación Stealth, Nevih Plus Size y pijamas Rozzé latina del emporio comercial de Gamarra* (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13097/Farf%c3%a1n_C

Fernández, A. y Olascoaga, L. (2017). Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08->

Flores, M. (abril, 2005). *Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas*. Revista Espacios. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260241.html#inicio>

Fundación Acción contra el Hambre (2013). *Export and import in the company*. Recuperado de: https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/u.d.9_exportacion

García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

Guardaño, M. (2014). *Atención al cliente en el proceso comercial*. (2° ed.). España: IC.

Godoy, L. (2017). *Análisis de negocios y oportunidades para la exportación y comercialización de aceite de oliva argentino hacia Colombia* (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0473_GodoyGutierrezLX.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mc Grawhill.

Instituto Nacional de Administración Pública. (2002). *Administración de recursos materiales en el sector público*. Recuperado de: <http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/14452.pdf>

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=M_N1CzTB2D4C&pg=PA81&dq=La+validez+

Lerma, A. y Márquez, E. (2010). *International commerce and Marketing*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Jz1MsQrwd_IC&pg=PA539&dq=exportaci%C3

Louffat, E. (2017) *Capacitación al personal*. (1° ed.). Lima: Pearson.

Lozada, F. (2015). *Caracterización de la capacitación y el financiamiento de las MYPE del rubro exportación de mango de Tambogrande, año 2014* (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/743/CAPACITACION_FIA

Malhotra, N. (2004). *Market research, an applied approach*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA80&dq=dise%C3%B>

Niño, M. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una agencia del Banco de Crédito del Perú, Callao 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso 8 de octubre de 2019).

Olea, C. (2010). *Evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena* (Tesis de Licenciatura).

Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-olea_c/pdfAmont/cs-olea_c.pdf

Prado, E. (2011). *Ingeniería de exportación. (4ta. ed.)*. México: Ediciones Cornel.

Rivera, C. (2018). *La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de clientes de la cadena de restaurantes La Roca Náutica S.A.C.* Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23236/Rivera_PCDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, E. (2005). *Investigation methodology*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA77&dq=tipo+de+investi>

Siliceo, A. (2006). *Training and staff development. (4ta. Ed.)*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&dq=capacitacion+siliceo&hl=es->

Texto educativo de Comercio Exterior. (Julio, 2014). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/Sites/Pecex/herramientas/MinceturLibr

Toro, I. y Parra, R. (2006). *Investigation methodology*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=4YkHGjEjy0C&pg=PA158&dq=Dise%C3%B1>

Uema, R. (2018). *La cultura organizacional y su influencia en la capacitación del personal del Club Asociación Estadio La Unión, Lima 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso 10 de septiembre de 2019).

Vásquez, J. (2009). *La evaluación de personal como técnica para mejorar el nivel de productividad en la exportación de mango a Estados Unidos caso: Fundo Sunshine Export S.A.C.* (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/1638/AGR%2016-37->

Valbuena, R. (2015). *La investigación científica avanzada: con introducción a los programas de investigación científica, la investigación internivel y el razonamiento artificial*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=Cp4rDwAAQBAJ&pg=PA164&dq=nivel+de+i>

U.S. Departamen of commerce (2007). *Export Administration regulations*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=JbVMX5H1NxoC&printsec=frontcover&hl=es&so>

U.S. Departamen of commerce (2007). *Commodity, country, and method of transportation*.
Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=JbVMX5H1NxoC&printsec=frontcover&hl=es&so>

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿En qué medida el plan de capacitación se relaciona con el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Determinar cómo se relaciona el plan de capacitación con el proceso de gestión de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?</p> <p>¿Determinar cómo se relaciona el plan de capacitación con la capacidad empresarial de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?</p> <p>¿Determinar cómo se relaciona el plan de capacitación con el control de calidad de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?</p> <p>¿Determinar cómo se relaciona el plan de capacitación con el tiempo de entrega de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación del plan de capacitación con el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación del plan de capacitación con el proceso de gestión de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Establecer la relación del plan de capacitación con el control de calidad de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Establecer la relación del plan de capacitación con el control de calidad de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Establecer la relación del plan de capacitación con el tiempo de espera de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El plan de capacitación se relaciona con el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El plan de capacitación se relaciona con el proceso de gestión de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p> <p>El plan de capacitación se relaciona con la capacidad empresarial de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p> <p>El plan de capacitación se relaciona con el control de calidad de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p> <p>El plan de capacitación se relaciona con el tiempo de entrega de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019.</p>	<p>Plan de capacitación</p> <p>Proceso de exportación</p>	<p>EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN</p> <p>DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</p> <p>EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN</p> <p>EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</p> <p>PROCESO DE GESTIÓN</p> <p>CAPACIDAD EMPRESARIAL</p> <p>CONTROL DE CALIDAD</p> <p>TIEMPO DE ENTREGA</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>No experimental – Transversal</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Población</p> <p>23 trabajadores</p> <p>Muestra</p> <p>22 trabajadores</p> <p>Técnica de procesamiento de la información</p> <p>Programa estadístico SPSS</p> <p>23</p>

Anexo N° 2: Instrumentos

CUESTIONARIO

Estimado(a) Sr(a).

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: Plan de capacitación y el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019. Por esta razón, le pedimos su participación, desarrollando cada pregunta de una manera objetiva y veraz.

La información es confidencial y reservada, porque los resultados se manejarán solo para la investigación.

Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta según a los valores

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regularmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEM	CAPACITACION DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
	EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD DE CAPACITACIÓN					
1	La organización debe realizar un análisis de sus necesidades de capacitación.					
2	La organización debe determinar los conocimientos que necesita su personal.					
3	La organización debe examinar los recursos tecnológicos, financieros y humanos disponibles.					
4	La organización debe contar con un manual de tareas de cada puesto.					
5	La organización debe determinar el grado de conocimientos que requerir cada puesto.					
6	La organización debe determinar la capacitación basado en el análisis de tareas del puesto.					
7	La organización debe determinar que personas requieren					

	capacitación.					
8	La organización debe enviar a capacitarse sólo al personal que lo necesita.					
9	La organización debe llevar un registro histórico del personal capacitado					
	DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN					
10	La organización debe establecer los objetivos institucionales del programa de capacitación.					
11	La organización debe determinar los conocimientos que se desea adquirir.					
12	La organización debe considerar que los contenidos de la capacitación respondan a los objetivos institucionales.					
13	La organización debe tener presente que la motivación de los participantes es previo al aprendizaje.					
14	La organización debe conocer que el personal se motiva cuando hay mayores oportunidades de capacitación.					
15	La organización debe entender que la capacitación ayuda al empleado en su vida personal y laboral.					
16	El buen capacitador realiza un poco más de esfuerzo y demuestra una adecuada preparación instructiva					
17	La organización debe diseñar los programas de capacitación de acuerdo a su diagnóstico.					
	EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN					
18	La capacitación en el puesto es la más adecuada para los empleados.					
19	El costo de las capacitaciones internas son menores que las externas.					
20	Los capacitadores internos tienen la ventaja de conocer la idiosincrasia de la institución y los empleados.					
21	Los capacitadores externos, ofrecen un know-how (conocimiento) moderno y actualizado.					
22	La capacitación externa genera un mayor interés para los capacitados.					
23	Las capacitaciones deben ser desarrolladas por					

	instituciones de reconocido prestigio.					
24	El costo de las capacitaciones externas debe considerarse como una inversión.					
25	La experiencia en el puesto del personal es importante para la organización.					
26	Las capacitaciones externas son mejores que las internas					
	EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN					
27	El desempeño y las reacciones del personal capacitado deberían evaluarse.					
28	Los capacitados deberían indicar que contenidos y técnicas les fueron más útiles en la capacitación.					
29	Los participantes deben dar pruebas de conocimientos antes de comenzar y al final de la capacitación.					
30	Los conocimientos adquiridos en la capacitación son útiles para la laborar que realiza.					
31	Las capacitaciones cambian el comportamiento personal y laboral de los capacitados.					
32	La organización mide la capacitación en términos de su retorno de inversión realizada.					
33	Los beneficios de la capacitación se miden por el aumento de la calidad del producto o servicio.					
34	La organización debería contar con un modelo de evaluación pre establecido.					
35	La organización debe evaluar los resultados de la capacitación					

CUESTIONARIO

Estimado(a) Sr(a).

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: Plan de capacitación y el proceso de exportación de la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019. Por esta razón, le pedimos su participación, desarrollando cada pregunta de una manera objetiva y veraz.

La información es confidencial y reservada, porque los resultados se manejarán solo para la investigación.

Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta según a los valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
	PROCESO DE GESTIÓN					
1	Los colaboradores tienen conocimientos de documentos y trámites burocráticos para la operación de exportación.					
2	Los colaboradores está dedicado al planeamiento exportador.					
3	Los colaboradores tiene conocimientos de la capacidad de servicio de la empresa					
4	Consigue conocimientos del plan operativo para cumplir con las tareas asociadas a los procesos.					
5	Obtiene conocimientos de estrategias comerciales que se trabajan para la ejecución del modelo que pide la empresa (auditorias, operaciones internas, operaciones externas).					
	CAPACIDAD EMPRESARIAL					
6	Conocimiento del potencial del mercado de exportación.					

7	Obtiene conocimientos de programas sobre asistencia exportadora.					
8	Es constante sobre las oportunidades que ofrecen para su producto o su servicio en el extranjero.					
9	Obtiene conocimientos de beneficios financieros y no financieros que la exportación pueda generar.					
10	Conocimiento de cómo exportar.					
CONTROL DE CALIDAD						
11	Destina la empresa recursos para capacitar a sus empleados en el área de COMEX.					
12	Se maneja un buen control interno dentro de las áreas de producción.					
13	Maneja un control interno de trabajadores de la empresa mediante supervisiones y feedback.					
14	Conocimiento del seguro del producto por lo cual no ocurra riesgos más adelante para la empresa					
15	Es constante en el manejo del producto servicio que se hizo bajo parámetro del cliente.					
TIEMPO DE ENTREGA						
16	Los colaboradores tienen conocimiento de las operaciones para exportar las mercancías y lleguen en el tiempo indicado.					
17	Es constante en los documentos o guías de entrega hacia el cliente con una finalidad anticipada.					
18	Existe la capacidad rápida frente a los daños que se presentan en los envíos de la mercadería.					
19	Es constante en la entrega de las mercaderías a tiempo para la satisfacción del cliente.					
20	Obtiene conocimiento de embarque al momento que se va a exportar la mercancía (flete, transporte, seguro, etc).					

Anexo N° 3: Validez juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: El plan de capacitación y el proceso de exportación en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Ramos García, Paul Ricardo							
Apellidos y nombres del experto: Mori Paredes, Manuel Alberto							
VARIABLES		ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
DIMENSIONES	PREGUNTA	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Plan de capacitación	Evaluación de la necesidad de capacitación	La organización debe realizar un análisis de sus necesidades de capacitación.	1,2,3,4,5,6,7, 8, 9	Ordinal	/		
		La organización debe determinar los conocimientos que necesita su personal.					
		La organización debe examinar los recursos tecnológicos, financieros y humanos disponibles.					
		La organización debe contar con un manual de tareas de cada puesto.					
		La organización debe determinar el arado de conocimientos que requiere cada puesto.					
		La organización debe determinar la capacitación basado en el análisis de tareas del puesto.					
	Diseño del programa de capacitación	La organización debe determinar que personas requieren capacitación.	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17				
		La organización debe contar a capacitarse solo al personal que lo necesita.					
		La organización debe llevar un registro histórico del personal capacitado.					
		La organización debe establecer los objetivos institucionales del programa de capacitación.					
		La organización debe determinar los conocimientos que se desea adquirir.					
		La organización debe considerar que los contenidos de la capacitación respondan a los objetivos institucionales.					
Ejecución de la capacitación	La organización debe tener presente que la motivación de los participantes es previo al aprendizaje.	18, 19, 20, 21, 22,23,24,25,26					
	La organización debe conocer que el personal se motiva cuando hay mayores oportunidades de capacitación.						
	La organización debe entender que la capacitación ayuda al empleado en su vida personal y laboral.						
	El buen capacitador realiza un poco más de esfuerzo y demuestra una adecuada preparación instructiva.						
	La organización debe diseñar los programas de capacitación de acuerdo a su diagnóstico.						
	La capacitación en el puesto es la más adecuada para los empleados.						
Evaluación del programa de capacitación	El costo de las capacitaciones internas son menores que las externas.	27,28,29,30,31,32,33,34 y 35					
	Los capacitadores internos tienen la ventaja de conocer la idiosincrasia de la institución y de los empleados.						
	Los capacitadores externos ofrecen un know-how (conocimiento) moderno y actualizado.						
	La capacitación externa genera un mayor interés para los capacitados.						
	Las capacitaciones deben ser desarrolladas por instituciones de reconocido prestigio.						
	El costo de las capacitaciones externas debe considerarse como una inversión.						
Proceso de gestión	La experiencia en el puesto del personal es importante para la organización.	1,2,3,4,5					
	Las capacitaciones externas son mejores que las internas.						
	Los capacitados deberían indicar que contenidos y técnicas les fueron más útiles en la capacitación.						
	Los participantes deben dar pruebas de conocimientos antes de comenzar y al final de la capacitación.						
Capacidad empresarial	Los conocimientos adquiridos en la capacitación son útiles para la labor que realiza.	6, 7, 8, 9,10,11					
	Las capacitaciones cambian el comportamiento personal y laboral de los capacitados.						
	La organización mide la capacitación en términos de su retorno de inversión realizada.						
	Los beneficios de la capacitación se miden por el aumento de la calidad del producto o servicio.						
Control de calidad	La organización debería contar con un modelo de evaluación pre establecido.	12, 13,14,15					
	La organización debe evaluar los resultados de la capacitación.						
	Los colaboradores tienen conocimientos de documentos y trámites burocráticos para la operación de exportación.						
	Los colaboradores está dedicado al planeamiento exportador.						
Tiempo de entrega	Los colaboradores tiene conocimientos de la capacidad de servicio de la empresa.	16, 17,18,19 y 20					
	Conoce conocimientos del plan operativo para cumplir con las tareas asociadas a los procesos.						
	Obtiene conocimientos de estrategias comerciales que se trabajan para la ejecución del modelo que pide la empresa (auditorias, operaciones internas, operaciones externas).						
	Conocimiento del potencial del mercado de exportación.						
Tiempo de entrega	Obtiene conocimientos de programas sobre asistencia exportadora.	16, 17,18,19 y 20					
	Es constante sobre las oportunidades que ofrecen para su producto o su servicio en el extranjero.						
	Obtiene conocimientos de beneficios financieros y no financieros que la exportación pueda generar.						
	Conocimiento de cómo exportar.						
Tiempo de entrega	Destina la empresa recursos para capacitar a sus empleados en el área de COMEX.	16, 17,18,19 y 20					
	Se maneja un buen control interno dentro de las áreas de producción.						
	Maneja un control interno de trabajadores de la empresa mediante supervisiónes y feedback.						
	Conocimiento del seguro del producto por lo cual no ocurra riesgos más adelante para la empresa.						
Tiempo de entrega	Es constante en el manejo del producto servicio que se hizo bajo parámetro del cliente.	16, 17,18,19 y 20					
	Los colaboradores tienen conocimiento de las operaciones para exportar las mercancías y llegan en el tiempo indicado.						
	Es constante en los documentos o guías de entrega hacia el cliente con una finalidad anti-guapa.						
	Existe la capacidad rápida frente a los daños que se presentan en los envíos de la mercadería.						
Tiempo de entrega	Es constante en la entrega de las mercancías a tiempo para la satisfacción del cliente.	Fecha: 07/06/19					
	Obtiene conocimiento de embarque al momento que se va a exportar la mercancía (fisc, transporte, seguro, etc).						

Nota: Las DIMENSIONES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: El plan de capacitación y el proceso de exportación en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019						
Apellidos y nombres del investigador: Ramos García, Paul Ricardo						
Apellidos y nombres del experto: Luis Enrique Dios Zárate						
		ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	PREGUNTA	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
					OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Plan de capacitación	Evaluación de la necesidad de capacitación	La organización debe realizar un análisis de sus necesidades de capacitación.	1,2,3,4,5,6,7, 8, 9		<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe determinar los conocimientos que necesita su personal.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe examinar los recursos tecnológicos, financieros y humanos disponibles.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe contar con un manual de tareas de cada puesto.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe determinar el grado de conocimientos que requiere cada puesto.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe determinar la capacitación basada en el análisis de tareas del puesto.			<input checked="" type="checkbox"/>	
	Diseño del programa de capacitación	La organización debe determinar las competencias que se desea adquirir.	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17		<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe considerar que los contenidos de la capacitación respondan a los objetivos institucionales.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe tener presente que la motivación de los participantes es previo al aprendizaje.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe considerar que el personal se motiva cuando hay mayores oportunidades de capacitación.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe considerar que la capacitación se realice al empleado en su vida personal y laboral.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		El buen capacitador realiza un poco más de esfuerzo y demuestra una adecuada preparación instructiva.			<input checked="" type="checkbox"/>	
	Ejecución de la capacitación	La organización debe diseñar los programas de capacitación de acuerdo a su diagnóstico.	18, 19, 20, 21, 22,23,24,25,26		<input checked="" type="checkbox"/>	
		La capacitación en el puesto es la más adecuada para los capacitados.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		El costo de las capacitaciones internas son menores que las externas.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Los capacitadores internos tienen la ventaja de conocer la idiosincrasia de la institución y los empleados.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Los capacitadores externos ofrecen un know-how (conocimiento) moderno y actualizado.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La capacitación externa genera un mayor interés para los capacitados.			<input checked="" type="checkbox"/>	
Evaluación del programa de capacitación	Las capacitaciones deben ser desarrolladas por instituciones de reconocido prestigio.	27,28,29,30,31,32,33,34 y 35		Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	
	El costo de las capacitaciones externas debe considerarse como una inversión.				<input checked="" type="checkbox"/>	
	La experiencia en el puesto del personal es importante para la organización.				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Las capacitaciones externas son mejores que las internas.				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Los capacitados deberían indicar que contenidos y técnicas les fueron más útiles en la capacitación.				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Los participantes deben dar pruebas de conocimientos antes de comenzar y al final de la capacitación.				<input checked="" type="checkbox"/>	
Proceso de exportación	Proceso de gestión	Los conocimientos adquiridos en la capacitación son útiles para la labor que realiza.	1,2,3,4,5		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Las capacitaciones cambian el comportamiento personal y laboral de los capacitados.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización mide la capacitación en términos de su retorno de inversión realizada.			<input checked="" type="checkbox"/>	
	Capacidad empresarial	Los beneficios de la capacitación se miden por el aumento de la calidad del producto o servicio.	6, 7, 8, 9,10,11		<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debería contar con un modelo de evaluación pre establecido.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		La organización debe evaluar los resultados de la capacitación.			<input checked="" type="checkbox"/>	
	Control de calidad	Los colaboradores tienen conocimientos de documentación y trámites burocráticos para la operación de exportación.	12, 13,14,15		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Los colaboradores están dedicados al planeamiento exportador.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Los colaboradores tienen conocimientos de la capacidad de servicio de la empresa.			<input checked="" type="checkbox"/>	
	Tiempo de entrega	Contingue conocimientos del plan operativo para cumplir con las tareas asociadas a los procesos.	16, 17,18,19 y 20		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Obtiene conocimientos de estrategias comerciales que se trabajan para la ejecución del modelo que pide la empresa (auditorias, gestiones, trámites, negociaciones externas).			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Obtiene conocimientos de programas sobre asistencia exportadora.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Obtiene conocimientos de programas sobre asistencia exportadora.	16, 17,18,19 y 20		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Es constante sobre las oportunidades que ofrece para su producto o su servicio en el extranjero.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Obtiene conocimientos de beneficios financieros y no financieros que la exportación pueda generar.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Conocimiento de cómo exportar.	16, 17,18,19 y 20		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Destina la empresa recursos para capacitar a sus empleados en el área de COMEX.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Se maneja un buen control interno dentro de las áreas de producción.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Maneja un control interno de trabajadores de la empresa mediante supervisiones y feedback.	Fecha 02/06/15		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Conocimiento del seguro del producto por lo cual no ocurre riesgos más adelante para la empresa.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Es constante en el manejo del producto servicio que se hizo bajo parámetro del cliente.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Los colaboradores tienen conocimiento de las operaciones para exportar las mercancías y llegan en el tiempo indicado.	Fecha 02/06/15		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Es constante en los documentos o guías de entrega hacia el cliente con una finalidad anticipada.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Existe la capacidad rápida frente a los datos que se presentan en los envíos de la mercadería.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Es constante en la entrega de las mercaderías a tiempo para la satisfacción del cliente.	Fecha 02/06/15		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Obtiene conocimiento de embarque al momento que se va a exportar la mercancía (Flete, transporte, seguro, etc).			<input checked="" type="checkbox"/>	
					<input checked="" type="checkbox"/>	

Nota: Las DIMENSIONES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Fecha del experto


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El plan de capacitación y el proceso de exportación en la empresa Partners Logistics Perú S.A.C., Lima 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Ramos García, Paul Ricardo							
Apellidos y nombres del experto: Hans Mejía Guerrero							
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
		PREGUNTA	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Plan de capacitación	Evaluación de la necesidad de capacitación	La organización debe realizar un análisis de sus necesidades de capacitación.	1,2,3,4,5,6,7, 8, 9	Ordinal	/		
		La organización debe determinar los conocimientos que necesita su personal.					
		La organización debe examinar los recursos tecnológicos, financieros y humanos disponibles.					
		La organización debe contar con un manual de tareas de cada puesto.					
		La organización debe determinar el grado de conocimientos que requiere cada puesto.					
	Diseño del programa de capacitación	La organización debe determinar la capacitación basado en el análisis de tareas del puesto.	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17				
		La organización debe determinar que personas requieren capacitación.					
		La organización debe contar a capacitarse solo al personal que lo necesita.					
		La organización debe llevar un registro histórico del personal capacitado.					
		La organización debe establecer los objetivos institucionales del programa de capacitación.					
	Ejecución de la capacitación	La organización debe determinar los conocimientos que se desea adquirir.	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26				
		La organización debe considerar que los contenidos de la capacitación respondan a los objetivos institucionales.					
		La organización debe tener presente que la motivación de los participantes es crucial al aprendizaje.					
		La organización debe conocer que el personal se motiva cuando hay mayores oportunidades de capacitación.					
		La organización debe entender que la capacitación ayuda al empleado en su vida personal y laboral.					
Evaluación del programa de capacitación	El busc capacitador realiza un poco más de esfuerzo y demuestra una adecuada preparación instructiva.	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35					
	La organización debe diseñar los programas de capacitación de acuerdo a su diagnóstico.						
	La capacitación en el puesto es la más adecuada para los empleados.						
	El costo de las capacitaciones internas son menores que las externas.						
	Los capacitadores internos tienen la ventaja de conocer la idiosincrasia de la institución y los empleados.						
Proceso de gestión	Los capacitadores externos ofrecen un know-how (conocimiento) moderno y actualizado.	1, 2, 3, 4, 5					
	La capacitación externa genera un mayor interés para los capacitados.						
	Las capacitaciones deben ser desarrolladas por instituciones de reconocido prestigio.						
	El costo de las capacitaciones externas debe considerarse como una inversión.						
Capacidad empresarial	La experiencia en el puesto del personal es importante para la organización.	6, 7, 8, 9, 10, 11					
	Las capacitaciones externas son mejores que las internas.						
	Los capacitados deberían indicar que entendieron y aplicaron los hechos más útiles en la capacitación.						
	Los participantes deben dar pruebas de conocimientos antes de comenzar y al final de la capacitación.						
Control de calidad	Los conocimientos adquiridos en la capacitación son útiles para la labor que realiza.	12, 13, 14, 15					
	Las capacitaciones cambian el comportamiento personal y laboral de los capacitados.						
	La organización mide la capacitación en términos de su retorno de inversión realizada.						
	Los beneficios de la capacitación se miden por el aumento de la calidad del producto o servicio.						
Tiempo de entrega	La organización debería contar con un modelo de evaluación pre establecido.	16, 17, 18, 19 y 20					
	La organización debe evaluar los resultados de la capacitación.						
	Los colaboradores tienen conocimientos de documentos y trámites burocráticos para la operación de exportación.						
	Los colaboradores está dedicado al planeamiento exportador.						
Firma del experto	Los colaboradores tiene conocimientos de la capacidad de servicio de la empresa.	Fecha: 02/06/19					
	Conoce conocimientos del plan operativo para cumplir con las tareas asociadas a los procesos.						
	Obtiene conocimientos de estrategias comerciales que se trabajan para la ejecución del modelo que pide la empresa (auditorias, operaciones internas, operaciones externas).						
	Conocimiento del potencial del mercado de exportación.						

Nota: Las DIMENSIONES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.