



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Capacitación de personal y efectividad organizacional de la
Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Casal Cortez, Julio Alberto (ORCID: 0000-0003-1497-9064)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO – PERÚ
2021

Dedicatoria

Dedico esta Tesis a Dios, a mis padres, a mis hijos, a mi esposa y demás personas que contribuyeron en este camino de perseverancia y esfuerzo, ya que ellos alimentan día a día más, mis ganas de motivación y superación.

Agradecimiento

A Dios por darme la energía necesaria, a mi familia por brindarme soporte y apoyo incondicional, a todos los docentes que encaminaron, guiaron y enriquecieron mis conocimientos, a mis colegas de trabajo y demás personas que de alguna manera estuvieron en este camino de dedicación que conllevó culminar esta tesis y carrera profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
4.1. Análisis cuantitativo – descriptivo	28
4.2. Análisis Inferencial.....	36
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	47

REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Distribución de frecuencia de la variable capacitación de personal</i>	28
Tabla 2. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión conocimientos</i>	29
Tabla 3. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de habilidades</i>	30
Tabla 4. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de actitudes</i>	31
Tabla 5. <i>Distribución de frecuencia de la variable efectividad organizacional</i>	32
Tabla 6. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión metas organizacionales</i>	33
Tabla 7. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión procesos internos</i>	34
Tabla 8. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión recursos organizacionales</i> ..	35
Tabla 9. <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	36
Tabla 10. <i>Correlación de Rho de Spearman y nivel de significancia entre las variables capacitación de personal y efectividad organizacional</i>	37
Tabla 11. <i>Correlación de Rho de Spearman y nivel de significancia entre la variable capacitación de personal y la dimensión metas organizacionales de la variable efectividad organizacional</i>	38
Tabla 12. <i>Correlación de Rho de Spearman y nivel de significancia entre la variable capacitación de personal y la dimensión procesos internos de la variable efectividad organizacional</i>	40
Tabla 13. <i>Correlación de Rho de Spearman y nivel de significancia entre la variable capacitación de personal y la dimensión metas organizacionales de la variable efectividad organizacional</i>	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Figura circular de la variable capacitación de personal</i>	28
Figura 2. <i>Figura circular de la dimensión conocimientos</i>	29
Figura 3. <i>Figura circular de la dimensión desarrollo de habilidades</i>	30
Figura 4. <i>Figura circular de la dimensión desarrollo de actitudes</i>	31
Figura 5. <i>Figura circular de la variable efectividad organizacional</i>	32
Figura 6 <i>Figura circular de la dimensión metas organizacionales</i>	33
Figura 7 <i>Figura circular de la dimensión procesos internos</i>	34
Figura 8 <i>Figura circular de la dimensión recursos organizacionales</i>	35

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la Agencia de aduana Cáceres E.I.R.L., Callao, 2021. La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental – transversal y bajo el enfoque cuantitativo. La población fueron los 15 trabajadores de la empresa antes mencionada, por tanto, la muestra fue censal. Los datos se recolectaron a través del instrumento denominado cuestionario y fue aplicado mediante la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos en el análisis inferencial reflejaron la significancia bilateral de 0.000, siendo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, además del valor reflejado de Rho de Spearman de 0.839, es decir de correlación positiva y alta, con lo cual se determinó que, si existe relación entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la Agencia de aduana Cáceres E.I.R.L., Callao, 2021.

Palabras clave: capacitación de personal, efectividad organizacional, conocimientos, habilidades, agencia de aduana.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between personnel training and organizational effectiveness of the Caceres Customs Agency E.I.R.L., Callao, 2021. The research was basic, descriptive-correlational, with a non-experimental-cross-sectional design and a quantitative approach. The population was the 15 workers of the company; therefore, the sample was a census. The data were collected through the instrument called questionnaire and was applied by means of the survey technique. The results obtained in the inferential analysis reflected the bilateral significance of 0.000, being that the null hypothesis was rejected, and the alternative hypothesis was accepted, in addition to the reflected value of Spearman's Rho of 0.839, of positive and high correlation, with which it was determined that, if there is a relationship between personnel training and organizational effectiveness of the Caceres Customs Agency E.I.R.L., Callao, 2021.

Keywords: personnel training, organizational effectiveness, knowledge, abilities customs agency.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, la capacitación del trabajador es considerada como una importante gestión al desarrollo del talento humano según lo precisa la Organización Internacional del Trabajo (OIT), dicho organismo expresa que Países como Dinamarca, Italia, Japón, Estados Unidos, mediante estudios han mezclado la formación específica con la innovación, revelando que las empresas que realizan estas estrategias tienen trabajadores más productivos. Resumiendo, la capacitación eleva el grado de cualificación del trabajador beneficiándose no solo este, sino también las organizaciones en diversos aspectos.

Así mismo el referido organismo internacional, revela que, en América Latina y Caribe, solo 01 de cada 09 trabajadores reciben algún tipo de capacitación en un periodo anual, en comparación a países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la cifra está por encima del 50%. Es así como la capacitación es considerada como un ingrediente fundamental para las organizaciones, pero esta debe ser permanente, para el desarrollo de los trabajadores y alineada a los objetivos y metas de cada empresa.

En el ámbito internacional la empresa DHL, el portal web Lanota.com de Colombia, revela que DHL ha mantenido su liderazgo en el ranking de Agencias de aduana, lo cual es propio y razonable de dicha corporación ya que es uno de los líderes en el mundo del sector aduanero, debido a que está especializada en el envío internacional, servicios de mensajería y transporte, dicha organización es reconocida por su novedoso programa de entrenamiento y desarrollo denominado “Especialistas Internacionales Certificados” la cual es una plataforma de capacitación presente en todos los países donde tiene presencia, ello ha constituido un cambio cultural y ha tenido influencia positiva y tangible en el conocimiento, destrezas y compromiso de los trabajadores, el éxito radica en las sesiones de entrenamiento que se imparten a los trabajadores capacitados como facilitadores.

Observándose en el Perú, el ranking de operaciones que se realiza en la aduana según el reporte del portal web institucional de la SUNAT (www.sunat.gob.pe), quien ha mantenido el liderazgo en los últimos años es AUSA Aduanas S.A., al igual que la transnacional DHL Global Forwarding Aduanas Perú S.A. quienes poseen muchos años en el mercado aduanero y se ha consolidado como un operador de comercio exterior integral, logrando las certificaciones y reconocimientos; revelando que el factor y bases para esos logros es una óptima capacitación de los trabajadores, comunicación y ejecución de problemas en manera conjunta e individual.

En la actualidad, con los cambios en la legislación aduanera las empresas que desempeñan actividades empresariales como las agencias de aduana, entre otros, son calificadas en categorías A, B y C por la SUNAT, siendo la categoría C la no renovación para ejercer en esencia la actividad aduanera, cabe precisar que antes del 2020 las agencias de aduana no eran categorizadas. Lo que evidentemente muestra una preocupación ya que en la empresa Agencia de Aduana Cáceres E.I.R.L., se percibe un nivel intermedio de capacitación de los trabajadores, y es que con los cambios normativos antes indicados resulta vital para la empresa que los trabajadores muestren un nivel de capacitación idóneo, actualizando su conocimiento, destrezas y habilidades para afrontar dicha categorización, ya esta será obtenida respecto a que tan efectiva sea el cumplimiento de sus funciones, las mismas son ejercidas por el capital humano, por lo que podemos dilucidar razonablemente que la capacitación debe formar parte de la gestión de la organización para lograr la efectividad de sus objetivos y metas.

Es por ello que encontrándonos con esta problemática se procedió a realizar este estudio con el fin de poder brindar mayor conocimiento y posibles soluciones a empresas e instituciones que lo requieren, formulando el siguiente problema general ¿Qué relación existe entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?, seguido de

los problemas específicos ¿Qué relación existe entre la capacitación de personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?, ¿Qué relación existe entre la capacitación de personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?, ¿Qué relación existe entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?

Así mismo, la investigación se justificó desde cuatro perspectivas, primeramente, la justificación teórica, ya que se basa en teorías que sostienen los conceptos de capacitación y efectividad haciendo posible contrastar lo teórico con los resultados que se obtengan a fin de realizar recomendaciones que ayude a nutrir o mejorar el contexto de lo que se está investigando. Respecto a ello, Bernal (2010) menciona que la justificación teórica ofrece soporte a la investigación que se está desarrollando, aunado a que las teorías utilizadas generan análisis y debate sobre el saber ya existente.

Por otra parte, la justificación práctica intentó lograr el aporte identificando el problema de capacitación y vínculo con la efectividad en la organización a fin de aportar para que la agencia de aduana integre como gestión la actualización y/o capacitación no solo cuando existan o presenten obstáculos, sino más bien por el hecho de estar a la vanguardia en respuesta anticipada a los cambios de la sociedad a los que las organizaciones están expuestas. En referencia a ello Bernal (2010) menciona que la justificación práctica auxilia a solucionar un dilema o brinda propuestas estratégicas que de aplicarlas contribuyen a su solución.

Por otro lado, la justificación metodológica se basó en utilizar el instrumento del cuestionario (validado por expertos) y aplicado mediante la técnica de la encuesta a los trabajadores de la empresa. Respecto a ello Bernal (2010) indica que la justificación metodológica produce conocimiento válido y confiable.

Finalmente, la justificación social en la presente investigación ofreció

fomentar o incentivar la capacitación para que a través de ella se potencie las habilidades, actitudes y conocimientos de los trabajadores en las organizaciones, es por ello por lo que se ejecuta el estudio para medir la relación que existe entre ambas variables.

La investigación planteo como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Asimismo, los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

Por último, la indagación propuso como hipótesis general Existe relación positiva entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Además de ello, se formula como hipótesis específicas: Existe relación positiva entre la capacitación de personal y las metas organizacionales en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los procesos internos en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existen diversos estudios que ayudaron a tener una visión más clara respecto al panorama de trabajo que se abordó y toda vez que fue necesario continuar con la parte teórica y dar énfasis a la investigación, se presentaron los siguientes trabajos de investigación precedentes, tanto en el entorno internacional y nacional.

Dentro de los antecedentes Internacionales podemos citar a la autora Navarrete (2018), en su trabajo titulado “La capacitación de personal y desempeño laboral” de la Universidad técnica de Ambato en Ecuador, tuvo como objetivo instaurar un plan de capacitación que aporte en suma al desempeño de los trabajadores de la organización Megamaxi. El estudio tuvo enfoque cuantitativo, se realizó una encuesta de 23 preguntas que en respuesta a ellas aplicando el estadígrafo se obtuvo un valor de $p=0.729$ con lo cual se admitió la hipótesis alternativa. Se concluyó que si existe nexo correlacional entre la capacitación y el desempeño laboral por lo que es de suma relevancia para el éxito de la organización como para el recurso humano que considere realizar capacitaciones ya que con ello aumentara el desempeño.

Por su parte, Rojas (2018) en su trabajo titulado “capacitación y desempeño laboral” realizado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, se realizó bajo el nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, encuestando a 36 personas para medir las necesidades de entrenamiento y cómo impactan en el desempeño laboral de la empresa. Tuvo como conclusión que efectivamente existe correlación sustancial entre los fenómenos estudiados, por lo que es vital que la empresa promueva el desarrollo de capacitaciones con el fin de alcanzar los resultados que la organización desea obtener.

El estudio de Pérez (2016) en su trabajo titulado “Gestión y medición del conocimiento en organizaciones públicas” realizado en México, tuvo como finalidad

describir elementos previos que posibilite gestionar el conocimiento para luego instaurar un modelo de gestión del conocimiento y conocer el impacto en la cultura y estrategia de la organización, el autor realizó una investigación bajo el enfoque cuantitativo, descriptiva – correlacional, tomando como muestra a 267 colaboradores. Se concluyó que la gestión del conocimiento potencia, amplía y aumenta la eficacia de la base universal de conocimientos de la empresa.

Por otra lado, Puentes (2018) en su investigación “Relación entre cultura organizacional y efectividad de la gestión de los proyectos en tres pymes de Bogotá en Colombia del sector de confección corporativa”, para optar por su maestría en gestión y evaluación de proyectos de inversión, tuvo objetivo, determinar la correlación entre la cultura organizacional en el ámbito de los proyectos y la efectividad de la gestión de sus proyectos en tres pymes del rubro confección corporativa, contando con un alcance exploratorio, su tipo de investigación fue descriptivo, no experimental; además, busca determinar las propiedades de este fenómeno relacional, se empleó la fórmula muestral, por lo que se puede implementar la gestión de proyecto como modelo de dirección. Se concluyó que la relación que hay entre la cultura de las empresas y la gestión de proyectos es fuerte, esto debido dentro de las empresas no hay una buena gestión por lo que su valoración fue negativa, suponiendo así que se necesita de una mejora en esa área para una efectividad mayor.

Finalmente, Marziye (2017) en su trabajo titulado “El impacto de la gestión del conocimiento en la efectividad organizacional con el rol mediador de la cultura organizacional” publicado en Colombia, tuvo como objetivo realizar una investigación empírica respecto al impacto de la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional. El examen de los datos se ejecutó mediante la estadística descriptiva e inferencial, se seleccionó una muestra de 310 personas y el instrumento fue un cuestionario de 52 ítems. Se concluyó con los resultados que existe correlación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional mediante el rol mediador de la cultura organizacional.

Dentro de los antecedentes nacionales podemos citar a Barrientos (2017) dentro de su tesis, la cual tituló, “La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016”, tuvo como objetivo principal, precisar de qué forma la capacitación de personal puede influir en la calidad del servicio. Teniendo así, una investigación de tipo correlacional y explicativa, contando además con un diseño no experimental; a su vez, teniendo una población no numérica de clientes del banco BCP. Y al final, teniendo como conclusión que definitivamente la capacitación del personal influye de gran manera en la calidad de servicio de la presente empresa.

Mientras que, Velásquez (2018) en su estudio de nivel académico superior constó con el objetivo principal de detallar convenientemente el vínculo en ambas variables seleccionadas “gestión del conocimiento” y “efectividad organizacional” en el ambiente de procesos de la compañía Ecocentury S.A.C. Mediante la percepción cuantitativa, de análisis visual y revisión táctica. La muestra estuvo agrupada por la participación de 50 colaboradores que ejercen una función en la empresa. Los resultados obtenidos fueron procesados adecuadamente, logrando mostrar resultados relevantes para la indagación respectiva, en donde la capacidad de gestionar estructuradamente el conocimiento permite una evolución empresarial adecuada y formación profesional de los colaboradores idónea, asimismo incrementa la eficiencia de los aspectos generales que posee el organismo.

De igual forma, Valentín (2017) con su tesis titulada, “La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Los Olivos – 2017”, el cual tuvo como objetivo definir la influencia de la capacitación en la productividad. Se tuvo un enfoque cuantitativo, junto con un diseño no experimental – transversal, esto porque no se utilizó la variable dependiente y transversal. La población que se tuvo fueron 45 personas que estudiaban en cualquier entidad, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Al final se concluyó que dicha investigación tiene un impacto directo en su otra variable y que además de ello, la capacitación no sólo debe verse para adquirir conocimientos intelectuales, sino también actitudinales.

Por otra parte, Farfán (2019) tuvo como objetivo global identificar el vínculo de las variables “Engagement” y “Efectividad organizacional” del organismo privado TransMad SAC. Desde la perspectiva descriptiva correlacional, la cual fue ideal para el desarrollo progresivo debido a las características metodológicas que implica los componentes, se contó con el apoyo participativo de 81 individuos. Se concluyó que existe un vínculo positivo en ambas variables debido a las dimensiones que presentan cada uno, las cuales ejercen un enlace certero, asimismo se crea un ambiente de liderazgo constructivo que permite evaluar severamente la calidad laboral y rentabilidad de la compañía, todo ello mediante un plan elaborado correctamente que englobe las operaciones de los colaboradores y decisiones ejecutivas.

En la misma línea, Villegas (2021) en su tesis titulada “Efectividad organizacional y la atención primaria de salud en el establecimiento sanitario Curahuasi, 2020”, se planteó como objetivo principal, precisar la relación entre la efectividad organizacional y la atención primaria de salud en el establecimiento de salud establecido. Se tuvo así, una investigación de tipo básico, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental; asimismo, tuvo una muestra de 54 trabajadores del centro de las áreas administrativas y asistenciales. Se logró como conclusión la relación entre dichas variables, así como de sus dimensiones, por lo que se recomendó promover capacitaciones y reconocimientos a fin de lograr una efectividad positiva en el establecimiento de salud.

Así mismo, Piélagos (2018) en su investigación del grado de magister titulada “Capacitación y desempeño laboral según percepción de personal medio del Hospital Huaycán de Ate, 2018” formuló como objetivo general el vínculo entre la capacitación y productividad laboral de los colaboradores centrados en el sector de salubridad en un centro de sanidad. La indagación formó parte del enfoque cuantitativo, no experimental y no experimental. La muestra estuvo establecida por la participación de profesionales en la salubridad. Se visualizó que los objetivos diseñados en la institución serían aspectos positivos en el cual existirá

un vínculo entre la mayoría de los agentes participes, estableciendo relaciones humanas, constante comunicación, productividad grupal, desenvolvimiento profesional y aportación comunitaria. La conclusión evidenció que existe un vínculo en ambas variables, este dato se corroboró con la cifra obtenida por la correlación de Spearman, 0.747.

Por último, Espinosa (2019) en su libro Administración Y Organizaciones en su capítulo referente a Equipos de trabajo en la eficiencia organizacional. Nos refieren que los grupos de trabajo son una parte significativa dentro de las empresas, no obstante, no siempre funcional en todas ellas; éstos, son equipos formales que instaura la misma empresa para permitir la toma de decisiones y la solución de conflictos al interior de ella. Para que en un grupo de trabajo se consigan resultados provechosos, es primordial que se ejecuten acciones de acuerdo con la condición coyuntura de cada organización con relación a su entorno, también es necesario que los trabajadores mantengan constante comunicación y obtengan la capacitación necesaria para reconocer y analizar problemas. Cabe precisar que los grupos de trabajo pueden operar de formas distintas y se ordenan en diferentes tipos, según las exigencias y peculiaridades de cada empresa; sin embargo, en general, la intervención de los integrantes debe ser armónica y de compromiso mutuo para que pueda lograr los objetivos que se deseen. Se concluyó que el nexo que hay entre equipo de trabajo capacitados y la eficiencia organizacional es esencial dentro de una empresa.

Con respecto a las teorías relacionadas a la variable capacitación de personal tenemos la teoría de la administración científica de F. Taylor (1911) y en ella nos enfocamos en uno de sus principios, esto es en el principio de preparación, el cual refiere a la selección científica de los trabajadores, su preparación, entrenamiento con el propósito que produzcan mejor y más, es decir contextualizando la intención de Taylor se denota lo importante que es la capacitación. En este principio Taylor hace mucho énfasis indicando que el resultado de la máxima productividad depende del entrenamiento del trabajador

(1969, p. 124). Aunado a ello Taylor refiere que un trabajador con entrenamiento resulta excelente en el puesto de trabajo e incluso Taylor afirma que los principios serán utilizados en todo el mundo civilizado (1969, p. 144). Efectivamente Taylor no se equivocó pues el principio de preparación de su teoría, en el que nos enfocamos vinculándolo con nuestra variable capacitación resulta muy importante hoy en día y se puede interpretar que cuando Taylor utiliza el termino: trabajador con entrenamiento, podemos interpretarlo como la constante o permanente capacitación.

Además, otra teoría también vinculada a la variable capacitación de personal es la del capital humano, en la cual Becker (1961) manifiesta que la capacitación que ofrecen las organizaciones se divide en dos clases: específica y general. La específica solo puede ser utilizada por la organización que desembolso por la capacitación, es decir el trabajador recibe la capacitación para poder realizar su trabajo de forma correcta, como por ejemplo manipular un software o maquinaria específico. La general refiere aquella de la cual se obtienen resultados universales y por ende muchas organizaciones pueden hacer uso ese tipo de capacitación la misma que se le brindo a la persona entrenada, como por ejemplo cuando la organización paga por un postgrado en una universidad a sus empleados. Becker (1961) afirmó que en la capacitación general el principal beneficiado es el trabajador.

Así mismo, Becker (1961) también indica que el entrenamiento específico incrementa la productividad en la organización donde se desembolsa por la capacitación.

En la misma línea, Blundell, Dearden, Meguir y Sianesi (1999) mencionan que el capital humano cuenta con tres componentes primordiales, la capacidad temprana; que son las habilidades innatas o adquiridas que tiene una persona; las cualificaciones y conocimientos logrados en la educación formal; y las competencias, conocimientos y habilidades obtenidos mediante la capacitación en

el trabajo.

Asu vez, Chiavenato (2011) manifiesta que la capacitación es el adiestramiento profesional cuyo fin es adecuar a los trabajadores a sus respectivos puestos, mediante el cual se desarrolla las competencias a fin de lograr los objetivos proyectados. Ello permite la preparación laboral y profesional, otorgando oportunidad para desarrollarse como profesionales para cargos futuros, promoviendo la relación entre trabajadores, el cambio de actitudes y el desenvolvimiento como persona.

De acuerdo con la Teoría de Peter Drucker pudimos resaltar el factor de innovación, por el cual establecía que con este se podría asegurar el éxito de una empresa, es por ello la importancia de contar con un nuevo conocimiento, ya que este representa el recurso económico nuclear de toda institución. Para fomentar el nuevo conocimiento se planteaba la necesidad de contar con capital humano capacitado de manera eficiente, ya que estos serían los encargados de desempeñar los diferentes trabajos asignados, los cuales debían ser ejecutados de manera efectiva. La capacidad intelectual de conocimientos y síntesis son actualmente valoradas en la economía mundial, por lo que deben ser continuamente construidas y aportadas de manera significativa, “sin capacitación la organización y por tanto sus trabajadores no podrían ser competitivos conforme lo exhorta la actual economía, una organización que no pretende capacitar a sus trabajadores, sencillamente no podrá perdurar al nuevo entorno mundial” (Stein, 2000).

Según el libro “Capacitación y desarrollo de personal” de Siliceo (2012), refiere la capacitación como “Una labor planificada basada en la necesidad real de una empresa y encaminada al enfoque de cambio en destrezas, actitudes y conocimientos del trabajador”, de esta forma faculta administrar el talento humano, al ser una labor planificada, implica cambios, aumento y adecuación de actuales y nuevas fases dentro de las coyunturas existentes en el medio,

aumentando así los niveles de cumplimiento de los trabajadores; como atributo competitivo posibilita el incremento y desarrollo de la empresa, como táctica actúa como una agente de cambio permitiendo el desenvolvimiento de habilidades de los trabajadores llegando estos a lograr elevados niveles de productividad, motivación y compromiso con la empresa.

Asimismo, en la actualidad la Organización Internacional de Trabajo identifica a la capacitación como un factor efectivo dentro de una empresa, la cual señala que durante la vida hay que recepcionar nueva información, ser más competente para brindar mayor efectividad. También se puede identificar a la capacitación como un entrenamiento en donde se le brinda capacidades cognitivas con el fin de realizar las labores con mayor efectividad y eficacia, permitiéndole brindar un desempeño óptimo que ayude al desarrollo de la empresa (Jurado, Méndez, Zambrano, 2018).

Respecto a la variable efectividad organizacional tenemos la teoría que se relaciona con dicha variable, como es la teoría de metas, en la cual Price (1968) explica que esta teoría parte de objetivos y metas que se definen en una organización, tal así que la efectividad de la empresa puede estar materializada por el cumplimiento o progreso de ejecución de dichas metas u objetivos. Los personajes que conforman la organización y que se encuentran en distintos niveles jerárquicos, dentro de los cuales hay directivos, personal administrativo y operativo, son los responsables directos de forma de cada grupo forma parte del análisis de criterio y efectividad.

Ademas este modelo dice que desde siempre las metas han servido para evaluar la efectividad organizacional y conforme al pensamiento del autor la organización existe para el cumplimiento de dichas metas y bajo este criterio Keeley define que la efectividad es el cumplimiento de objetivos y/o metas determinados por la organización, en función a un empeño corporativo, aunado al nivel de cumplimiento, muestran el nivel de efectividad (Keeley, 1980, p. 1).

Por su lado, Campbell (1977) explica que el modelo de metas refiere que una empresa es efectiva en medida o nivel del logro de sus objetivos.

Por otro lado, en la teoría de la organización, Gareth (2008) explica que esta teoría es el estudio de cómo funcionan las empresas, de cómo se ven afectadas por el ámbito en el que se desarrollan; para conseguir cambiar y controlar a las organizaciones, primero es entender cómo operan y así la empresa pueda gestar riqueza de forma eficiente.

Además, en la teoría de la organización, Barnard (1938) indica que las organizaciones tienen poca duración cuando no son eficaces ni eficiente, expresa que si cumple con los objetivos pues la organización perdurará.

Según Daft (2011) en su libro teoría y diseño organizacional, también invoca la teoría de la organización, en dicho libro refiere por una parte a la efectividad organizacional como al grado en que la organización cumple sus metas, por otra parte y basado en la perspectiva de los recursos la define como la capacidad en que la empresa maneja y administra estos de forma satisfactoria y desde la perspectiva del proceso interno la define como cuando la empresa tiene salud organizacional es decir existe un proceso fluido y sencillo.

Asu vez, se hizo referencia al modelo de proceso de toma de decisiones, donde Seashore (1983) explica que este modelo posee como postulado principal, la noción que la empresa desarrolla diversas formas para utilizar los recursos de información para el logro de metas. En tal contexto, una empresa es efectiva cuando optimiza los pasos de adquisición, recuperación, interpretación y descargo de la información. La organización efectiva tiene facilidades humanas y físicas aptas para monitorear la calidad de la información y es idóneo en el uso selectivo de la información para la solución de dilemas en el dominio de su funcionamiento.

Según el libro eficacia y competitividad organizacional de Fernández (1997) mencionan que el constructo de efectividad refiere al éxito, productividad, competencia y excelencia.

Cabe precisar que para Cameron y Wetthen (1981, en Cervera 2011b) el enfoque de la efectividad en una organización se refleja en el grado de desempeño de sus colaboradores, por tanto, la efectividad es creada por los miembros y trabajadores de la organización. Asu vez y al ser parte de un sistema o de una sociedad, la efectividad se vincula con otros factores latentes en dicho sistema.

Se encontró diversos enfoques conceptuales sobre la variable capacitación personal, entre las que podemos destacar a Chiavenato (2017), que indica que la capacitación es el desarrollo educacional adaptado de forma organizada y sistemática, que se puede ejecutar a corto plazo y que se brinda a los trabajadores de manera organizada y metodológica, a fin que consigan adquirir conocimientos, pulan sus competencias y desarrollen habilidades, destrezas, actitudes de acuerdo con los objetivos planificados.

Según Moyano y Macias (2014) dicen que la capacitación es el proceso mediante el cual los trabajadores de una organización son entrenados con metodologías y practicas actuales para que desarrollen sus actividades en la organización.

Para Álvarez (2018) la capacitación es la gestación y aprendizaje que desea conseguir cada trabajador para contar con más conocimientos y volverse más valorado, generando así ventaja competitiva y volviéndose más agradable en el campo laboral.

Así mismo, Frigo (2007) menciona que son las actividades que se ejecutan con el finde optimizar conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores en una organización, vinculados a los intereses de ella.

En la misma línea, Louffat (2012) explica que la capacitación es el proceso técnico, sistemático y constante de la administración del capital humano, el cual ofrece condiciones para que los trabajadores incrementen sus competencias a corto, medio y largo plazo.

También, se pudo entender que la capacitación es un proceso que sirve como estrategia sistemática, la cual puede ser empleada en cualquier área de trabajo o de institución educativa. Permite a la persona que lo requiere o de forma general en el trabajo adquirir información, habilidades, estrategias las cuales generaran un desarrollo efectivo en el trabajo (Ramos, Tito, Cuadros, Alhuay, 2018).

Es así como la capacitación hoy en día se constituye como eje fundamental en los programas de acción para que las organizaciones tengan mayor crecimiento contando con personal destacado, aumentando el desarrollo del capital humano, siendo aquel el capital más importante para marcar diferencia.

De la misma manera encontramos diversos enfoques conceptuales sobre la variable efectividad organizacional, entre las que resaltamos que según Vargas (2011), define la efectividad como el nivel en que la organización desarrolla sus procesos y estrategias, logrando hacer realidad los objetivos y metas específicos, es decir lo consigue alcanzar.

Según, Cervera (2011c), la efectividad organizacional es realizar un óptimo desempeño organizacional, satisfaciendo las demandas y exigencias de la comunidad donde ejerce sus actividades, teniendo como resultado que la comunidad o sociedad sea la misma que determine el nivel de efectividad que la organización ofrece.

Para Medianero (2016) la efectividad es obra de la eficiencia y eficacia, mediante la utilización óptima de los recursos.

Según Daft (2011) menciona que efectividad es la eficacia y refiere que es el nivel en que una empresa realiza sus metas. Aunado a ello precisa que para comprender la efectividad debemos tener claro las metas ya que son la razones de existir de una empresa.

Así mismo, Gareth (2008) indica que la efectividad organizacional es el nivel o grado en que la empresa consigue sus metas y objetivos.

En el entorno empresarial, se suele valorar a la eficacia como el logro de las metas y a la eficiencia como la utilización de los recursos de modo óptimo que tengan como fin el resultado organizacional deseado. De esa forma lo determinan Koontz y Wehrich (2004) al referir la primera como "el realizar de los objetivos" (p. 56) y la segunda como "conseguir las metas con la mínima cantidad de recursos" (p. 56).

Por otra parte, según Katz y Kahn (1989) "la eficiencia es un criterio para mesurar la vida interna y está destinada a los aspectos económicos y técnicos. Aquello hace referencia a la destreza técnica de una empresa que transforma insumos en productos con el mínimo costo" (p. 45). En la misma idea respecto de eficacia y eficiencia organizacional, Montaña (2003) indica que la primera son los logros obtenidos, y que permiten la evaluación de forma cuantitativa y cualitativa de la empresa, y que la segunda es el nexo entre resultados y recursos.

Para analizar la eficiencia se deben proyectar metas y con ello mesurar su cumplimiento e importancia. Cuando la empresa alcanza sus objetivos se opina que es eficaz y, al conseguirlos al más bajo costo factible, es valorada como eficiente.

Es así como, para conseguir la efectividad, cada empresa debe examinar el contrapeso de 04 criterios genéricos de la efectividad organizacional que son la evaluación entre el logro de sus objetivos, su funcionamiento, la aplicación de sus

recursos y el agrado de los individuos que la integran (Kinicki y Urrutia, 2003).

Con los planteamientos previos, es factible precisar la efectividad organizacional como la eficacia y eficiencia con que se logran las metas y objetivos organizacionales, a través del planteamiento y marcha actual de un determinado sistema, elementos que, a su vez, conciernen directamente con la forma en que interactúan los distintos factores del sistema organizacional. Por tanto, la efectividad organizacional reside en reconocer los fines de la empresa y definir si se han conseguido de manera óptima.

Con relación a las dimensiones de capacitación personal, se hizo referencia a la dimensión de conocimientos, que según Alavi y Leidner (2001): es todo conocimiento que la persona almacena en su mente, que sostiene un enlace con hechos, procesos, ideas, juicios y factores que contienen utilidades no necesariamente precisas y estructurales. Según Chiavenato (2017) dicha dimensión es la transmisión de información para que los entrenados sepan qué hacer, cuando, como y donde, también cubre el aprendizaje de nuevos conocimientos contenidos en programación de capacitación alineados a los servicios de la empresa, políticas, etc.

Por otra parte, la dimensión de desarrollo de habilidades, que como lo menciona Chiavenato (2017) indica que esta dimensión relaciona específicamente al trabajador con el puesto de trabajo que desempeña, su desenvolvimiento, desarrollando habilidades y conocimientos para que ejecute de forma idónea las tareas que realiza, las máquinas, herramientas y equipos que los trabajadores operen.

Por último, se hizo referencia a la dimensión de desarrollo de actitudes, de la cual según Chiavenato (2017) esta dimensión se relaciona con el cambio de conductas negativas a favorables, aumentando la motivación, mejorando el sentir hacia a las personas, así como a clientes internos y externos.

Con relación a dimensiones de la efectividad organizacional, indicamos la dimensión de metas organizacionales. Fontalvo et al., (2018) refiere a las metas organizacionales, las cuales generalmente se enfocan en medir y proponer diversas propuestas de gestión y estas tienen que ser eficientes para alcanzar niveles altos en su productividad. Cada empresa, sea pública o privada, tendrán sus propias metas y son los gerentes o las personas que estén dentro de un mayor rango, quienes tengan la responsabilidad de determinar cuáles son, cómo es que se logran y en qué tiempo se quiere lograr; además, se tendrán en cuenta diversos factores para dicho compromiso (Hernández et al., 2018). Daft (2011) indica que dicha dimensión mide y evalúa cuan bien se obtiene determinada meta, ya que de manera lógica toda organización siempre establece alcanzar determinados niveles de producción, satisfacción del cliente, entre otros.

Asu vez hicimos referencia a la dimensión de procesos internos, donde Kuo Ortiz (2016), menciona que los procesos internos se caracterizan por ser una cantidad de labores que una persona o un conjunto de estas, deben realizar con la finalidad de alcanzar los objetivos predeterminados, es obvio añadir que dichos procesos tienen que ser eficaces para alcanzar una mayor productividad. Dentro de muchos procesos internos, todas las actividades que se vayan a realizar deben ser comunicadas y planificadas con previo tiempo de anticipación. Además, todas las actividades deben estar relacionadas y ser coherentes con los objetivos que tenga la empresa (Guzmán Ruiz, 2017). Daft (2011) menciona que los procesos internos sencillos y fluidos hacen a una organización efectiva y refiere a la salud y eficiencia interna de la organización.

Por último, la dimensión de recursos organizacionales, que según Gutiérrez y Molineros (2017), mencionan que los recursos organizacionales, tal y como su nombre lo dice, son los recursos que están dentro de una empresa, entidad u organización; son considerados como factores que posibilitan el desarrollo del servicio que ofrezcan, para que de esta forma se pueda culminar con las metas planteadas. Todos los recursos organizacionales favorecen de una forma u otra a la ejecución de una manera estratégica en el área de administración, dando como

resultado la potenciación de la información y el conocimiento en general, considerándolos como activos (Ponjuan Dante, 2018). Daft (2011) refiere que las organizaciones deben manejar adecuadamente sus recursos de valor para ser efectivas, también menciona que las empresas deben administrarlo e integrarlo de forma satisfactoria.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue tipo básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal y con el enfoque cuantitativo, como se fundamenta a continuación.

Tipo de investigación

Se escogió el tipo de investigación básica la cual se caracteriza por tener como base un marco teórico. Además, tiene como fin el crear teorías novedosas y transformar las que ya existen, ampliar los conceptos científicos o filosóficos, pero sin contraponerlos con ningún elemento práctico (Ortega, 2017).

Nivel de investigación

Esta investigación es de nivel descriptiva, debido a que busco precisar características sustanciales del fenómeno que se estudiará, según lo indica Hernández et al. (2003).

Además, la investigación es también de nivel correlacional, ya que busco hallar el grado de asociación o relación entre lo que se intenta estudiar, conforme lo expresa Ávila (2006). En la misma línea de idea es correlacional ya que se deseó medir cuanta relación poseen los fenómenos que se estudian, según lo expresa Paredes (2013).

Diseño de investigación no experimental transversal

Esta investigación es de diseño no experimental, la cual se distingue por que se desarrolla sin operar deliberadamente las variables. Esto quiere decir, que en la investigación no se cambiarán las variables intencionalmente (Díaz & Núñez, 2016). Así mismo es transversal ya que se desea recopilar los datos en un solo momento.

Enfoque cuantitativo

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que se utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis en soporte a un sondeo numérico mediante un proceso estadístico, partiendo de un problema delimitado de manera específica, según lo señala Hernández et ál. (2014).

3.2. Variables y operacionalización

Primera variable: Capacitación de personal

Definición conceptual

Chiavenato (2017), indica que la capacitación es el desarrollo educacional adaptado de forma organizada y sistemática, que se puede ejecutar a corto plazo y que se suministra a los trabajadores de manera metodológica y organizada, para que consigan obtener conocimientos, pulan competencias y desarrollen habilidades, destrezas, actitudes de acuerdo con los objetivos planificados.

Definición operacional

Se operacionalizó por medio de un cuestionario compuesto por tres dimensiones, la cuales son Transmisión de Información, Desarrollo de habilidades y destrezas, Desarrollo de actitudes.

Indicadores

La variable capacitación de personal cuenta con 6 indicadores, los cuales son aprendizaje, evaluación, complejidad, adaptabilidad, coaching y desarrollo de sensibilización.

Indicador Aprendizaje

Se definió como el proceso mediante el cual se obtienen conocimientos habilidades, actitudes a través del estudio o la experiencia.

Indicador Evaluación

Se definió como una actividad sistemática de identificación y tratamiento de datos sobre hechos educativos, para poder valorarlos y luego tomar decisiones.

Indicador Complejidad

Se definió como sistemas compuestos por una serie de pasos que se encuentra relacionados entre sí, cuyas propiedades y comportamientos no se pueden entender a simple vista.

Indicador Adaptabilidad

Se definió como la habilidad de adaptarse a la organización, a las diferentes tareas o ambientes de trabajo cambiantes.

Indicador Coaching

Se pudo definir como las técnicas que tienen como un objetivo principal motivar y ayudar al equipo de trabajo de una compañía.

Indicador Desarrollo de Sensibilización

Son los encargados de abrir espacios los cuales invitan a la reflexión, al intercambio y formación del equipo de trabajo de una compañía.

Segunda variable: Efectividad organizacional

Definición conceptual

Daft (2011) La efectividad organizacional es la eficacia y refiere que es el nivel en que una organización realiza sus metas.

Definición operacional

Será operacionalizado por medio de un cuestionario compuesto por tres dimensiones, la cuales son metas organizacionales, procesos internos, recursos organizacionales.

Indicadores

La variable efectividad organizacional cuenta con 8 indicadores, los cuales son productividad, satisfacción de cliente, desarrollo profesional, eficiencia en las operaciones, cultura organizacional, recursos materiales, recursos humanos, recursos financieros.

Indicador Productividad

Se definió como la cantidad de producción de un producto o un insumo generado en un cierto tiempo de trabajo.

Indicador Satisfacción de Cliente

Se definió como la noción de complacencia que tiene un cliente cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

Indicador Desarrollo Profesional

Se definió como el cómo el proceso mediante el cual las personas se nutren de conocimientos y habilidades que le permitirán ser competentes en los mercados profesionales.

Indicador Eficiencia en las Operaciones

Se definió la eficiencia como la relación entre los recursos que se han utilizado en un proyecto y los logros que se obtienen del mismo, entonces podemos decir que la eficiencia se da cuando los recursos utilizados son menores para lograr un mismo objetivo.

Indicador Cultura Organizacional

Se definió como el conjunto de creencias, hábitos, tradiciones o modos de hacer las cosas que radican dentro de todas las organizaciones, que las hacen únicas.

Indicador Recursos Materiales

Se definió como todos los insumos, materias primas, maquinas o en todo caso todo elemento físico que es requerido para realizar un proceso de producción dentro de una empresa.

Indicador Recursos Humanos

Es la encargada de reclutar a todos los trabajadores, también de contratar empresas, todo esto a través de un riguroso proceso de selección.

Indicador Recursos Financieros

Son todos los recursos con los que cuenta una empresa pueden ser en efectivo o en activos lo cual genera un grado de liquidez.

Escala de medición

Se utilizó la escala ordinal Likert, la cual sirvió para medir el nivel de acuerdo y de desacuerdo de los encuestados.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es un grupo de componentes que cuentan con las características que se requieren para una investigación, con la cual se espera se pueda representar la realidad, logrando así afianzar las conclusiones a las que se llegarán en el estudio (Ventura, 2017).

En la presente investigación, la población estuvo constituida por 15 personas pertenecientes a la Agencia de Aduana Cáceres EIRL.

Criterios de inclusión

La investigación tuvo como criterios de inclusión a las personas que forman parte de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL.

Muestra

La muestra nos da la facultad de inferir, permitiendo ampliar los resultados que han sido observados en esta, y con base a la población. Es por esto por lo que una muestra es significativa cuando es elegida al azar, lo cual quiere decir que todos los elementos pertenecientes a la población tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos y de ser incluidos en la investigación (Otzen y Manterola, 2017). Según Nahgi (2005), menciona que si se tiene a una población pequeña se debe aplicar la encuesta a todos los trabajadores de la organización.

En tal sentido la muestra fue censal, representada por 15 personas pertenecientes a la Agencia de Aduana Cáceres EIRL.

Unidad de análisis

Se consideró a los 15 trabajadores de la Agencia de aduanas Cáceres E.I.R.L., Callao, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En el presente estudio, la técnica que se empleó fue una encuesta, ya que es la técnica más aconsejable en este tipo de estudios, debido a que brinda información eficaz de los encuestados, conforme lo señala Benites (2016).

Instrumento

En el presente estudio, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, ya que este instrumento permitió obtener información necesaria respecto al tema de investigación, permitiendo medir las variables objeto de estudio, conforme lo señala Bernal (2010)

El cuestionario que se elaboró fue de escala ordinal tipo Likert, constó de 12 preguntas para la variable capacitación de personal y 16 preguntas para la variable efectividad organizacional, tuvo las opciones de respuesta totalmente de acuerdo,

de acuerdo, ni en acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo y totalmente desacuerdo.

Validez

La validez del instrumento de recolección fue avalada ya que cumplió con la medida para la cual fue diseñada, según lo expresa Bernal (2010).

Por tanto, el instrumento con el que se midieron las variables fue validado por expertos en la línea de investigación, quienes expresaron la idoneidad para su aplicación.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento es propiamente la fiabilidad que posee dicho instrumento de medición que se aplica a determinada población, según Vara (2012).

Se utilizó el estadígrafo o la prueba de Alpha de Cronbach, mediante el software SPSS V.26 y se obtuvieron los coeficientes, de 0.917 para la variable capacitación de personal y el 0.931 para la variable efectividad organizacional, que, según el rango de valores de Alpha de Cronbach, muestran un nivel excelente de fiabilidad para ambas variables.

3.5. Procedimientos

La recolección de datos se recabó mediante el instrumento del cuestionario previamente validado y se aplicó la encuesta de manera presencial a los trabajadores de la Agencia de Aduana Cáceres E.I.R.L., dicha gestión con la autorización de la referida empresa. Posterior a ello se efectuó la tabulación de los datos en la hoja de cálculo Microsoft Excel con el fin de tener una base de datos para luego proceder con los análisis respectivos.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva e inferencial. La primera con la finalidad de describir la medición de las variables mediante tablas o gráficos, según Badii

(2004). La segunda ayudó a buscar la significatividad o interpretación a los resultados, según Mejia, Novoa, Ñaupas y Villagómez (2014).

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue ejecutada con estricto respecto a los principios éticos como la responsabilidad, transparencia, justicia, probidad, beneficencia, entre otros principios y normas que regulan las buenas prácticas en las investigaciones, todo ello en línea a lo descrito y establecido en el código de ética en investigaciones de la Universidad César Vallejo, aprobado mediante Resolución de consejo universitario N° 0262- 2020/UCV.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo – descriptivo

Para el análisis descriptivo se utilizó tablas de distribución de frecuencia y porcentajes, así como figuras circulares.

Este análisis descriptivo es la estadística que permite la tabulación de datos, según De la Puente (2018, p. 17).

Variable 1 – Capacitación de Personal

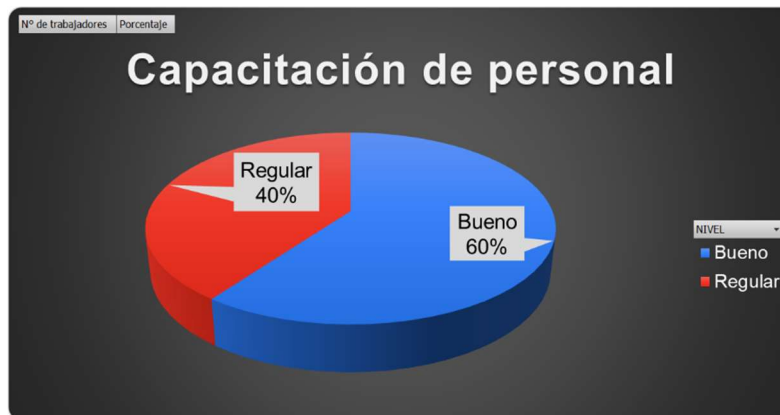
Tabla 1.

Distribución de frecuencia de la variable capacitación de personal

Capacitación de Personal	N° de trabajadores	Porcentaje
Bueno	9	60%
Regular	6	40%
Total general	15	100%

Figura 1.

Figura circular de la variable capacitación de personal



En la tabla y figura 1, se puede visualizar que la capacitación de personal es buena según el 60% de los trabajadores encuestados, mientras que el 40% de los trabajadores encuestados señalaron que la capacitación de personal es regular, ninguno de los trabajadores señalo que fuese mala.

Dimensión – Conocimientos

Tabla 2.

Distribución de frecuencia de la dimensión conocimientos

Conocimientos	N° Trabajadores	Porcentaje
Bueno	8	53%
Regular	7	47%
Total general	15	100%

Figura 2.

Figura circular de la dimensión conocimientos



En la tabla y figura 2, se puede visualizar que el conocimiento es bueno según el 53% de los trabajadores encuestados, mientras que el 47% de los trabajadores encuestados señalaron que es regular, ninguno de los trabajadores señaló que fuese mala.

Dimensión – Desarrollo de habilidades

Tabla 3.

Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de habilidades

Desarrollo de habilidades	N° Trabajadores	Porcentaje
Bueno	7	47%
Regular	8	53%
Total general	15	100%

Figura 3.

Figura circular de la dimensión desarrollo de habilidades



En la tabla y figura 3, se puede visualizar que el desarrollo de habilidades está en un nivel regular según la percepción del 53% de los trabajadores encuestados mientras que el 47% de los trabajadores encuestados señalaron que es buena, ninguno de los trabajadores señaló que fuese mala.

Dimensión – Desarrollo de actitudes

Tabla 4.

Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo de actitudes

Desarrollo de actitudes	N° Trabajadores	Porcentaje
Bueno	9	60%
Regular	6	40%
Total general	15	100%

Figura 4.

Figura circular de la dimensión desarrollo de actitudes



En la tabla y figura 4, se puede visualizar que el desarrollo de actitudes es buena según la percepción del 60% de los trabajadores encuestados, mientras que el 40% de los trabajadores encuestados señalaron que es regular, ninguno de los trabajadores señaló que fuese mala.

Variable 2 – Efectividad organizacional

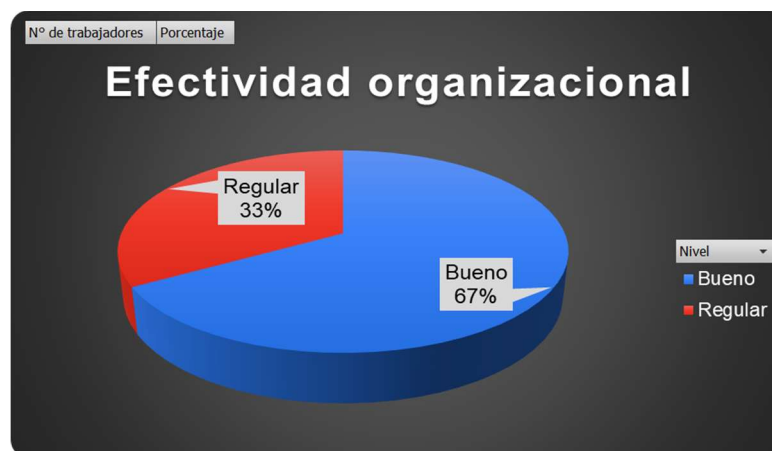
Tabla 5.

Distribución de frecuencia de la variable efectividad organizacional

Efectividad organizacional	No de trabajadores	Porcentaje
Bueno	10	67%
Regular	5	33%
Total general	15	100%

Figura 5.

Figura circular de la variable efectividad organizacional



En la tabla y figura 5, se puede visualizar que la efectividad organizacional es buena según el 67% de los trabajadores encuestados, mientras que el 33% de los trabajadores encuestados señalaron que la efectividad organizacional es regular, ninguno de los trabajadores señaló que fuese mala.

Dimensión – Metas organizacionales

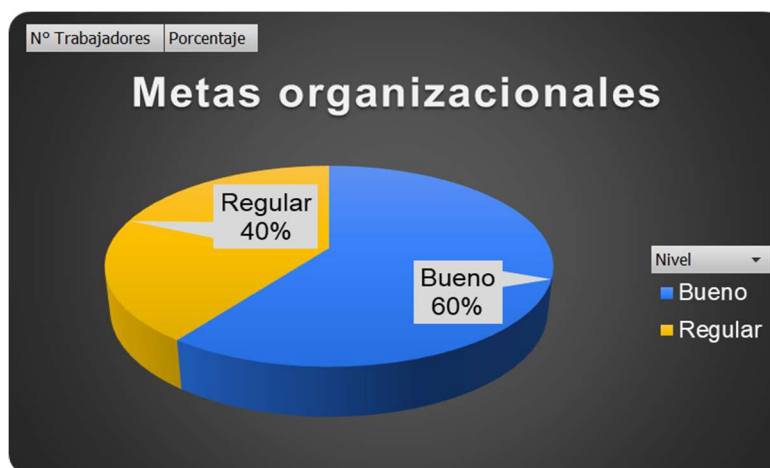
Tabla 6.

Distribución de frecuencia de la dimensión metas organizacionales

Metas organizacionales	No Trabajadores	Porcentaje
Bueno	9	60%
Regular	6	40%
Total general	15	100%

Figura 6

Figura circular de la dimensión metas organizacionales



En la tabla y figura 6, se puede visualizar que las metas organizacionales son buenas según la percepción del 60% de los trabajadores encuestados, mientras que el 40% de los trabajadores encuestados señalaron que es regular, ninguno de los trabajadores señaló que fuese mala.

Dimensión – Procesos internos

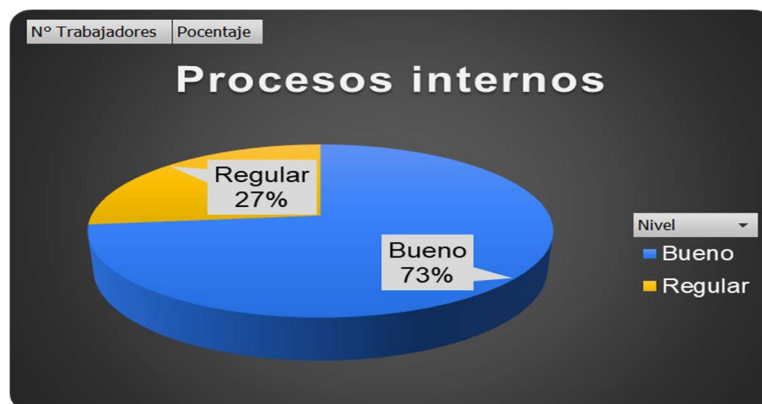
Tabla 7.

Distribución de frecuencia de la dimensión procesos internos

Procesos internos	N° Trabajadores	Porcentaje
Bueno	11	73%
Regular	4	27%
Total general	15	100%

Figura 7

Figura circular de la dimensión procesos internos



En la tabla y figura 7, se puede visualizar que los procesos internos son buenos según la percepción del 73% de los trabajadores encuestados, mientras que el 27% de los trabajadores encuestados señalaron que es regular, ninguno de los trabajadores señaló que fuese mala.

Dimensión – Recursos organizacionales

Tabla 8.

Distribución de frecuencia de la dimensión recursos organizacionales

Recursos organizacionales	N° Trabajadores	Porcentaje
Bueno	10	67%
Regular	5	33%
Total general	15	100%

Figura 8

Figura circular de la dimensión recursos organizacionales



En la tabla y figura 8, se puede visualizar que los recursos organizacionales son buenos según la percepción del 67% de los trabajadores encuestados, mientras que el 33% de los trabajadores encuestados señalaron que es regular, ninguno de los trabajadores señaló que fuese mala.

4.2. Análisis Inferencial

El análisis inferencial es la estadística que permite realizar el contraste de las hipótesis, según lo indica De la Puente (2018, p. 17).

Tabla 9.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015).

Regla de decisión:

Si sig. Bilateral $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna.

Si Sig. Bilateral $> 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna (H_1)

Contrastación de hipótesis general

H1: Existe relación positiva entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la Agencia de aduana Cáceres, Callao, 2021.

H0: No existe relación positiva entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la Agencia de aduana Cáceres, Callao, 2021.

Tabla 10.

Correlación de Rho de Spearman y nivel de significancia entre las variables capacitación de personal y efectividad organizacional

Correlaciones

			Capacitación de personal	Efectividad Organizacional
Rho de Spearman	Capacitación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Efectividad Organizacional	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

Fuente: Software estadístico SPSS versión 26.

Conforme es de apreciar en la tabla se refleja una Sig. Bilateral de 0.000, ello menor a 0.05, por lo que se procedió aceptar la hipótesis alterna y a rechazar la hipótesis nula, por tal motivo, existe relación positiva entre la capacitación de personal y efectividad organizacional en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Aunado a ello, la correlación de Rho de Spearman indica un coeficiente de .839, por lo que se traduce que es de correlación positiva alta según la tabla de interpretación de coeficiente de Spearman.

Contrastación de hipótesis específica 1

H1: Existe relación positiva entre la capacitación de personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

H0: No existe relación positiva entre la capacitación de personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

Tabla 11.

Correlación de Rho de Spearman y nivel de significancia entre la variable capacitación de personal y la dimensión metas organizacionales de la variable efectividad organizacional.

Correlaciones

			Capacitación de personal	Metas Organizacionales
Rho de Spearman	Capacitación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Metas Organizacionales	Coeficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

Fuente: Software estadístico SPSS versión 26.

Conforme es de apreciar en la tabla se refleja una Sig. Bilateral de 0.000, ello menor a

0.05, por lo que se procedió aceptar la hipótesis alterna y a rechazar la hipótesis nula, por tal motivo, existe relación positiva entre la capacitación de personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Aunado a ello, la correlación de Rho de Spearman indica un coeficiente de .847, por lo que se traduce que es de correlación positiva alta según la tabla de interpretación de coeficiente de Spearman.

Contrastación de Hipótesis específica 2

H1: Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

H0: No existe relación positiva entre la capacitación de personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

Tabla 12.

Correlación de Rho de Spearman y nivel de significancia entre la variable capacitación de personal y la dimensión procesos internos de la variable efectividad organizacional.

Correlaciones

			Capacitación de personal	Procesos Internos
Rho de Spearman	Capacitación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Procesos Internos	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

Fuente: Software estadístico SPSS versión 26.

Conforme es de apreciar en la tabla se refleja una Sig. Bilateral de 0.001, ello menor a 0.05, por lo que se procedió aceptar la hipótesis alterna y a rechazar la hipótesis nula, por tal motivo, existe relación positiva entre la capacitación de personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Aunado a ello, la correlación de Rho de Spearman indica un coeficiente de .774, por lo que se traduce que es de correlación positiva alta según la tabla de interpretación de coeficiente de Spearman.

Contrastación de Hipótesis específica 3

H1: Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

H0: No existe relación positiva entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

Tabla 13.

Correlación de Rho de Spearman y nivel de significancia entre la variable capacitación de personal y la dimensión metas organizacionales de la variable efectividad organizacional.

Correlaciones

			Capacitación de personal	Recursos Organizacionales
Rho de Spearman	Capacitación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Recursos Organizacionales	Coeficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

Fuente: Software estadístico SPSS versión 26.

Conforme es de apreciar en la tabla se refleja una Sig. Bilateral de 0.000, ello menor a 0.05, por lo que se procedió aceptar la hipótesis alterna y a rechazar la hipótesis nula, por tal motivo, existe relación positiva entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Aunado a ello, la correlación de Rho de Spearman indica un coeficiente de .815, por lo que se traduce que es de correlación positiva alta según la tabla de interpretación de coeficiente de Spearman.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se postula como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la Agencia de aduana Cáceres E.I.R.L., Callao, 2021. Por ello y producto del procesamiento estadístico de las hipótesis planteadas, se da por rechazada la hipótesis nula y aprobada la hipótesis alterna, esto es la hipótesis del investigador ya que, como resultado del análisis inferencial, se evidencia un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, ello teniendo en cuenta la regla de decisión, además se muestra un coeficiente de rho de Spearman de .839 lo cual revela un grado de correlación positiva alta entre las variables.

Frente a estos hallazgos, los resultados del trabajo de Navarrete (2018) “Capacitación de personal y desempeño laboral”, estudio bajo el enfoque cualitativo-cuantitativo y con la finalidad de determinar la correlación entre ambos fenómenos, tuvo como referencia al estudio de Pérez et al., (2013) “La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa”, en el cual se sustenta bajo la teoría “Y” de McGregor (1974), donde se refiere que los colaboradores tienen la voluntad de hacer las cosas bien y ante ello la organización debe entrenar al personal para lograr ello. Navarrete (2018) luego de realizar la encuesta a 100 personas pudo establecer la correlación entre sus variables, donde obtuvo un valor de correlación de Pearson de $p= 0.729$, con lo cual se dio por aceptada la hipótesis alterna, ante ello se puede apreciar que es un valor cercano al grado de correlación de la presente investigación.

Por otro lado, en el trabajo previo de Rojas (2018) titulado “Capacitación y desempeño laboral”, tuvo el enfoque cuantitativo - descriptivo y de nivel correlacional, dicho autor encuestó a 36 personas con el objeto de medir los fenómenos y establecer la relación entre ambos; dicha investigación tuvo como soporte el trabajo de Bohrt, M. (2000), quien referenció el libro de Werther, W.B. y Davis, K. “Administración de personal y recursos humanos” (4ta edición), Mexico, 1995, en el cual el libro sostiene la teoría del capital humano de Gary Becker. Rojas (2018), concluye que efectivamente existe vínculo

entre la capacitación y el desempeño, por lo que la capacitación es necesaria para la realización de los trabajadores y el éxito de la empresa, además la mayoría de los trabajadores indicaron que la capacitación es fundamental para el logro de metas. Es así que dicha investigación tiene verosimilitud respecto al marco teórico con la del presente estudio.

En el trabajo de Velásquez (2018) tuvo como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional, fue de tipo descriptivo – correlacional, donde por medio de la herramienta del cuestionario aplicaron la técnica de encuesta a 50 trabajadores de la organización, la investigadora invoco el concepto Knowledge worker, introducido por Peter Drucker en su libro Landmarks of tomorrow (1959), concepto que refiere a individuos que aportan más aplicando el conocimiento previamente adquirido y como punto clave en este aspecto es la necesidad de formación y continuo aprendizaje, así mismo sostuvo la publicación efectividad organizacional de García (1989). La investigadora por medio de la estadística inferencial obtuvo un resultado de significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.615, concluyendo que ciertamente existe correlación entre las variables gestión del conocimiento y efectividad organizacional e interpretando que su correlación es moderada y positiva. Entonces se puede afirmar que los resultados son cercanos o estimados a los de la presente investigación.

Así mismo, al revisar el trabajo de Valentín (2017), este tuvo como objetivo general determinar la influencia entre la capacitación y la productividad, realizando una investigación bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, dicha investigación se fundamentó en la teoría neoclásica y aplicando el instrumento del cuestionario bajo la técnica de la encuesta recolectaron la información de una muestra censal de 45 personas, posteriormente procesaron los resultados y del análisis inferencial concluye que evidentemente si existe relación entre las variables objeto de estudio, sumado a ello el rango de correlación positiva perfecta de .978. Por lo que se puede colegir que dichos resultados, así como la metodología tienen similitudes con la presente investigación.

En el estudio previo de Farfán (2019), en la que se midieron las variables engagement y efectividad organizacional con el objetivo de determinar la relación entre los referidos fenómenos, dicha investigación tuvo una metodología no experimental – transversal, de enfoque cuantitativo, así mismo esta investigación invoco para la variable efectividad organizacional el enfoque de la escuela clásica de Fayol. La herramienta empleada para recabar datos fue el comúnmente denominado cuestionario bajo la escala de Likert, encuestaron a 81 trabajadores de la organización, es así que los resultados se sometieron al análisis descriptivo e inferencial, donde este último tuvo una significancia bilateral de .000, es así que la autora dio por admitida la hipótesis alterna, es decir, existe correlación significativa entre el engagement y la efectividad organizacional dentro de la organización donde se desarrolló la investigación, aunado al resultado de valor de correlación fue de .781, por lo que acorde a la escala de coeficiente, indicaron que la correlación entre las variables es positiva considerable. Tales resultados y la metodología se asemejan y tienen similitudes con los que se muestran en la presente investigación.

Respecto al trabajo previo de Piélagó (2018) tuvieron por objetivo establecer la relación entre capacitación y desempeño, es así del estudio realizado fue de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y muestreo no probabilístico donde por medio de un cuestionario tipo Likert de 24 interrogantes para la variable 1 y 18 para la variable 2, emplearon la técnica de la encuesta por lo que recabaron los datos de 60 trabajadores. Piélagó (2018) se sostuvo en su marco teórico relacionando la primera variable a la teoría de Peter Drucker vinculadas a las disciplinas administrativas, así como a la teoría vinculada a capacitación, es decir la del capital humano postulada por Becker. Siendo así que de los datos recabados de la encuesta realizada y luego que lo sometían al análisis descriptivo e inferencial, este último revela la significancia bilateral para el contraste de la hipótesis postulada por el investigador, así como el grado de correlación de rho de Spearman, esto es el .000 y .747, respectivamente, por lo que la investigadora afirmó que si existe relación significativa entre las variables capacitación y desempeño laboral y en la misma línea también expreso y evidencio la correlación positiva entre los fenómenos estudiados por el grado del coeficiente obtenido. Por tanto, se puede dilucidar

que la teoría, la metodología y resultados en contraste con la presente investigación tienen similitudes y concordancias.

Respecto a las hipótesis específica 1, se ha obtenido una significancia bilateral de 0.000 por lo que se acepta la hipótesis alterna, así mismo se ha obtenido un coeficiente de Rho de Spearman de .839, por lo que se evidencia que una correlación positiva alta, es así que se afirma la relación que existe entre la capacitación de personal y las metas organizacionales de la Agencia de aduana Cáceres E.I.R.L., Callao, 2021.

Respecto a las hipótesis específica 2, se ha obtenido una significancia bilateral de 0.001 por lo que se acepta la hipótesis alterna, así mismo se ha obtenido un coeficiente de Rho de Spearman de .774, por lo que se evidencia que una correlación positiva alta, es así que se afirma la relación que existe entre la capacitación de personal y los procesos internos de la Agencia de aduana Cáceres E.I.R.L., Callao, 2021.

Respecto a las hipótesis específica 3, se ha obtenido una significancia bilateral de 0.000 por lo que se acepta la hipótesis alterna, así mismo se ha obtenido un coeficiente de Rho de Spearman de .815, por lo que se evidencia que una correlación positiva alta, es así que se afirma la relación que existe entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales de la Agencia de aduana Cáceres E.I.R.L., Callao, 2021.

VI. CONCLUSIONES

Primera

En razón al objetivo general de esta tesis, se determinó que existe relación positiva entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres E.I.R.L, Callao, 2021. Lo mencionado está evidenciado en la significancia bilateral obtenida de 0.000, de modo que se aceptó la hipótesis alterna, aunado a ello se obtuvo el valor de correlación de Rho de Spearman fue de 0.839 de interpretación positiva y alta.

Segunda

En razón al primer objetivo específico de esta tesis, se determinó que existe relación entre la capacitación de personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Lo indicado esta evidenciado la significancia bilateral obtenida de 0.000, de modo que se aceptó la hipótesis alterna, aunado a ello se obtuvo el valor de correlación de Rho de Spearman fue de .847 de interpretación positiva y alta.

Tercera

En razón al segundo objetivo específico de esta tesis, se determinó la relación positiva entre la capacitación de personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Lo referido está demostrado en la significancia bilateral obtenida de 0.001, de modo que se aceptó la hipótesis alterna, aunado a ello se obtuvo el valor de correlación de Rho de Spearman de .774 de interpretación positiva alta.

Cuarta

En razón al tercer y último objetivo específico de esta tesis, se determinó la relación positiva entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021. Lo mencionado está evidenciado en la significancia bilateral obtenida de 0.000, de modo que se aceptó la hipótesis alterna, aunado a ello se obtuvo el valor de correlación de Rho de Spearman de .815 de interpretación positiva alta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a la gerencia general de la Agencia de aduana Cáceres E.I.R.L., realizar de forma constante y habitual talleres de capacitaciones concerniente a materia aduanera para nutrir y desarrollar los conocimientos, destrezas y habilidades del personal, a la vez se sugiere considerar a la capacitación una como inversión en beneficio del talento humano y de la propia empresa, ya que al contar con trabajadores entrenados y actualizados en materia aduanera se obtendrá como resultado la efectividad organizacional.

Segunda

En la misma línea, se recomienda a la gerencia general de la Agencia de Aduana Cáceres E.I.R.L., gestionar la capacitación de personal, que tengan como temas principales y específicos legislación, procedimientos, convenios y la tabla de infracciones y sanciones aduaneras, ya que con ello se enriquecerán los conocimientos y a la vez ello guardara relación con las metas organizacionales que establezca la empresa, que entre ellas y la más importante para la Agencia de Aduana Cáceres E.I.R.L., es obtener y/o mantener la categoría A.

Tercera

Así mismo, se recomienda a la gerencia general de la Agencia de Aduana Cáceres E.I.R.L., capacitar a los trabajadores en función al diagnóstico de necesidades, esencialmente enfocadas a fortalecer la correcta declaración ante aduanas; de esa forma se contará con trabajadores especialistas en sus funciones y de esa forma la organización será caracterizada como una empresa que cuenta con personal altamente calificado, de esa manera se denotará la eficiencia de las operaciones que ejecuten los trabajadores en los procesos internos de la organización.

Cuarta

Por último, se recomienda a la gerencia general de la Agencia de Aduana Cáceres E.I.R.L., dirigir sus recursos organizacionales financieros en capacitaciones focalizadas en las debilidades que muestren el personal, a través del diagnóstico de necesidades y evaluación de desempeño que se realicen, ya que al invertir en dicha gestión el capital humano no solo se desarrollará profesionalmente, sino también y como resultado la organización se volverá más competitiva, efectiva, beneficiándose a sí misma y sobre todo para continuar ejerciendo actividades en el sector aduanero.

REFERENCIAS

- Agis Garcia, S. (2019). *Finanzas para los gerentes no financieros. Un manual*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=zRzJDwAAQBAJ&pg=PT108&dq=recursos+financieros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjGvobm85_xAhWmpZUCHbBYCOEQ6wEwA3oECAoQAQ#v=onepage&q=recursos%20financieros&f=false
- Alva, J., & Heinman, C. (2016). Percepción de efectividad de las reuniones en tres empresas peruanas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621366/TESIS%20VERSION%20FINAL%20FINAL%20-%20LISTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anta Callersten, C., & Arroyo Barrigüete, J. L. (2019). Nuevos modelos de valoración del desempeño e implicaciones salariales en empresas de infraestructuras. *DYNA management*, 7(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7961796>
- Aronson, P. P. (2007). El retorno de la teoría del capital humano. *Fundamentos en Humanidades*, 8(2), 9-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2693624.pdf>
- Asturias Arana, F. (2016). Efectividad del programa de valores organizacionales en una empresa productora de bebidas. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Asturias-Fernando.pdf>
- Avecillas, D. X., & Lozano, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del programa RStudio mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1).
- Ávila Vidal, A. (2016). Diseño de un modelo teórico metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de la efectividad organizacional. *WIMBLU*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/26149/26421>
- Badii, M., Pazhakh, A., Abreu, J., Foroughbakhch, R. (2004). Fundamentos del método científico. *Innovaciones de Negocios*. 1(1): 89-107.
- Barnard, Ch. *The function of the executive*. Cambridge, Harvard University Press.(1938)
- Becker, Gary. 1961. Investment in human capital. A theoretical analysis. *The Journal*

- of Political Economy 70(5): 9-49. DOI: <http://doi.org/10.1086/258724>
- Becker, Gary (1964), Human capital: a theoretical and empirical analysis, with special reference to education, National Bureau of Economic Research, Londres.
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 16(33), 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Bermudez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *Revista electronica de las sedes regionales de la Universidad de Costa Rica*. Costa Rica: Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación, Colombia: Pearson Education, recuperado de: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Blundell, Richard, Lorraine Dearden, Costas Meghir y Barbara Sianesi. 1999. Human capital investment: The returns from education and training to the individual, the firm and the economy. *Fiscal Studies* 20(1): 1-23. DOI: <http://doi.org/10.1111/j.1475-5890.1999.tb00001.x>
- Bohórquez Arévalo, L. E., Caro Ballestas, A. S., & Morales, N. D. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: Caso hipermercado. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v15n1/1692-8563-diem-15-01-00210.pdf>
- Cabrera Cuadrado, M. F. (2015). Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salina, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603.pdf>
- Campo-Arias, A., & Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Rev Salud Pública*, 10(5), 831-839

- Castro Arango, J. M. (2016). *El concepto de dividendo en los convenios de doble imposición*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ekQIDAAQBAJ&pg=PA18&dq=concepto+de+rendimiento&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj6zdrn4Z_xAhW4JrkGHfvgBF8Q6AEwBHoECAoQAQ#v=onepage&q=concepto%20de%20rendimiento&f=false
- Cervera, F. (2011). *La percepción de la efectividad organizacional*. (Tesisdoctoral). Universidad Autónoma de Querétar. México.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. (10.a ed.). México: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Custodio Cadena, C. E. (2020). *Planeación: concepto y modalidades*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=yKzpDwAAQBAJ&pg=PT79&dq=concepto+de+objetivos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi886PU4J_xAhUMlrkGHRPXBRCQ6AEwAnoECAMQAQ#v=onepage&q=concepto%20de%20objetivos&f=false
- Dans, E. (2019). *Viviendo en el futuro: Claves sobre cómo la tecnología está cambiando nuestro mundo*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=DwAAQBAJ&pg=PP27&dq=eficiencia+en+las+operaciones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiLq7Ws75_xAhUKIbkGHW88BMoQ6wEwAXoECAQQAQ#v=onepage&q=eficiencia%20en%20las%20operaciones&f=false
- Denise Vaillant, C. M. (2016). *Desarrollo profesional docente: ¿Cómo se aprende a enseñar?* Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8PakDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=desarrollo+profesional+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj52b_W7Z_xAhVtHbkGHSynAW0Q6AEwAHoECACQAQ#v=onepage&q=desarrollo%20profesional%20concepto&f=false
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional* Décima edición. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- De la Puente, C. *Estadística Descriptiva e Inferencial*; Ediciones IDT: Madrid, Spain, 2018.

- Díaz, V., & Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Scielo*. doi:dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10
- Erazo, J. C., & Narváez, C. I. (2020). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la provincia de Tungurahua-Ecuador. *Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p20.pdf>
- Farfan Cobeñas, J. (2019). Engagement y efectividad organizacional de la Empresa Transmad S.A.C., Comas, 2019 . Lima, Perú: Repositorio institucional de la Universidad Cesara Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47017/Farfan_CJ_N-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, M y Sánchez, J. (1997). Eficacia organizacional y competitividad empresarial. Recuperado de <https://bit.ly/2P3vqUb>
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008>
- Frigo E. (2007). ¿Qué es la capacitación, y qué gana una organización al capacitar a su personal? Recuperado de <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3639/Normas-en-tu-empresa>
- Gambetta, M. (2015). Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cie/v6n2/v6n2a05.pdf>
- Gareth, R (2008). Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones, México, quinta edición. Pearson education México.
- George, D. y Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gomez , L., & Valdes, G. (2018). La evaluación del desempeño docente en la Educación superior. Scielo. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/a19v7n2.pdf>
- Gutiérrez, K. M., & Molinares, G. A. (2017). Recursos Humanos: Desarrollo

- organizacional como un proceso de cambio. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7830/1/18329.pdf>
- Guzmán Ruiz, N. I. (2017). Plan de comunicación en Inaseg para cualificar los procesos internos. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/35892/TG-GUZM%c3%81N%2c%20NATALIA%20IVONNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Louffat E. (2012). *Administracion Del Potencial Humano*. En E. Louffat *Administracion Del Potencial Humano* (págs. 26-29). Buenos Aires, Argentina: Cengage learning
- Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J., & Méndez Guevara, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00820.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hernández Sánchez, H. W. (2017). *Presupuesto por resultados y la capacitación del personal en la gestión financiera de la Unidad Ejecutora 001: OGAMININTER*, Lima, 2016. ¿Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4462/Hern%c3%a1ndez_SHW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEGI. (2016). *Censo nacional de gobiernos municipales y delegacionales 2015. Marco conceptual*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=QSDZDwAAQBAJ&pg=PA15&dq=gesti%C3%B3n+en+el+desempe%C3%B1o&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjeDh45_xAhWvHLkGHU1JA8kQ6wEwBHoECAgQAQ#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20en%20el%20desempe%C3%B1o&f=false

Kuo Ortiz, K. E. (2016). Análisis bajo la metodología SCOR del sistema logístico de una empresa comercializadora cuyo core principal es distribuir al estado. Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7129/KOU_ORTIZ_KATHERINE_METODOLOGIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez Bermúdez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=TSejDwAAQBAJ&pg=PA23&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiTiYzA6p_xAhWCC9QKHVG0C98Q6wEwAnoECAYQAQ#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false

Martínez Mediano, C. (2017). *Evaluación de programas*. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=ZXxCDwAAQBAJ&pg=PT458&dq=evaluacion+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj6_d6l5p_xAhXiHbkGHc4ZC5oQ6AEwAXoECAYQAQ#v=onepage&q=evaluacion%20concepto&f=false

Martínez- Rebollar, A. y Campos- Francisco, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*. 36(3).

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004#t2

Marzive, B. (2017). The impact of knowledge management on organizational effectiveness with the mediating role of organizational culture. *Revista QUID (Special Issue)*, 37-48.

Matilla, N., Fu, M., Ballbè, M., Lidón, C., Martín, J., Fernández, E., & Martínez, J. (2017). Uso de paneles de consumidores en estudios observacionales de salud pública. *Scielo*. doi:<https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.03.011>

Medianero, D. (2016). *Productividad total, Perú: Macro*.

Nahgi, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2a ed.). México: Limusa.

Navarrete, M. (2018). La capacitación del personal y el desempeño laboral. (Tesis de Magister, Universidad Técnica de Ambato - Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>

OIT: Aprender y formarse para trabajar en la sociedad del conocimiento: las opiniones de los mandantes, 2001, Informe IV (1), Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, 91ª reunión, 2003, pág. 6. Véase también Banco Mundial: Informe del desarrollo en el mundo, op. cit., págs. 137-140.

Orozco Francia, A. (2018). *El impacto de la capacitación*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RNRJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=capacitaci%C3%B3n+del+personal+de+una+empresa&ots=NFshspLJeD&sig=U_8CRLb68AtCuWeq5llzJtw_RHM#v=onepage&q=capacitaci%C3%B3n%20del%20personal%20de%20una%20empresa&f=false

Ortega Iglesias, J. M. (2019). *El concepto escolar de tecnología: una mirada alternativa*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=YW_KDwAAQBAJ&pg=PA142&dq=conocimiento+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjN_bml3p_xAhVBLLkGHSvrAwEQ6AEwAnoECAMQAq#v=onepage&q=conocimiento%20concepto&f=false

Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Palacios Flore, J. (2018). La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018. Perú: Repositorio Institucional de la Universidad de Cesar Vallejo. ¿Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39388/Palacios_FJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios Flores, J., & Piélago Fraga, E. (2018). Capacitación y desempeño laboral

según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018. Perú: Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. ¿Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39388/Palacios_FJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revistas UPTC*. Obtenido de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/download/4602/3821

Pereda Marín, S., & Berrocal Berrocal, F. (2018). *Dirección y gestión de recursos humanos por competencias*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9o5yDwAAQBAJ&pg=PA418&dq=recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjXC8p_xAhXpGLkGHblKBEIQ6wEwBHoEAcQAQ#v=onepage&q=recursos%20humanos&f=false

Pérez Chávez, J., & Fol Olguín, R. (2021). *Ley federal del trabajo y leyes de seguridad social 2020*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VyQVEAAAQBAJ&pg=PA269&dq=productividad+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLuNOC6Z_xAhUKK7kGHRivDwoQ6wEwAHoECAUQAQ#v=onepage&q=productividad%20concepto&f=false

Pérez, H. (2016). *Gestión y medición del conocimiento en organizaciones públicas* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2KZUhdP>

Petracca, E. J. (2021). *Cultura organizacional y endogamia (Ensayo)*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=XxkXEAAAQBAJ&pg=PT96&dq=cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjg0oLI8J_xAhVrILkGHSl0PwQ6AEwAXoECAoQAQ#v=onepage&q=cultura%20organizacional&f=false

Ponjuan Dante, G. (2018). La información y el conocimiento como recursos organizacionales en Cuba: algunos aportes sobre este proceso desde la academia. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/32446/1/06-ART%20REV%202.pdf>

Puentes Quiroga, A. M. (2018). Relación entre cultura organizacional y efectividad de la gestión de los proyectos en tres pymes de Bogotá del sector de confección

- corporativa. Obtenido de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1478/ABCAA-spa-2018Relacion entre la cultura organizacional y la efectividad de la gestión de los proyectos?sequence=1&isAllowed=y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1478/ABCAA-spa-2018Relacion%20entre%20la%20cultura%20organizacional%20y%20la%20efectividad%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20proyectos?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez Arribas, E. (2015). *UF0345 - Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. ELEARNING S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=1XpXDwAAQBAJ&pg=PA179&dq=recursos+materiales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjhy7vC8Z_xAhVxFLkGHWCODmMQ6wEwA3oECAIQAQ#v=onepage&q=recursos%20materiales&f=false
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.
- Rueda Contreras, C. A., Jiménez Almaguer, K. P., & Sánchez Tovar, Y. (2015). Percepciones del impacto de la capacitación, compensación y selección del personal en la eficiencia de los proyectos. *AD-minister*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412697>
- Salgado Cruz, M., Gómez Figueroa, O., & Juan Carvajal, D. T. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, 38(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000200004
- Sánchez de Puerta, P. C. (2017). *Manual. Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v8UDwAAQBAJ&pg=PA157&dq=acci%C3%B3n+correctiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewizsamx55_xAhUfqJUCHY0DBLEQ6wEwAXoECAQQAQ#v=onepage&q=acci%C3%B3n%20correctiva&f=false
- Seashore, S.E. (1983). Framework for an integrated model of organizational effectiveness, In organizational effectiveness: A comparison of multiple models, In Cameron & Whetten (eds.), U.S.A.: Academic Press, Inc.
- Serralde, A. (2014). Qué es la teoría de efectividad organizacional. Recuperado de: <http://reddinconsultants.com/espanol/wpcontent/uploads/2012/12/Qu%C3%A9%20es%20la%20teor%C3%ADa%20de%20efectividad%20organizacional.pdf>

[3%A9-es-la-Teoria-de-EfectividadOrganizacional.pdf](#)

Stein, G. (2000). Peter Drucker (II): Sobre empresa y sociedad. *Cuadernos de Empresa y Humanismo*, Cuaderno 74, 3-50. Obtenido de <https://dadun.unav.edu/handle/10171/3999>

TAYLOR, F. W. (1969). Principios de la Administración Científica (11° edición). México: Herrero Hnos. S. A.

Valentín Flores, E. W. (2017). La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú Los Olivo-2017. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14036/Valentin_FEW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas R. (2011) Efectividad personal y organizacional e inteligencia emocional. Disponible en: <http://www.rrhmagazine.com/articulo/psico8.htm>

Velásquez Pajuelo, I. C. (2018). Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/684/1/VELASQUEZ%20PAJUELO%2c%20ISABEL%20CAROLINA.pdf>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>

Villegas Amao, F. (2021). Efectividad organizacional y la atención primaria de salud en el establecimiento sanitario Curahuasi, 2020. *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*. Lima, Perú: Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57359/Villegas_AF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACITACIÓN DE PERSONAL	La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes, Chiavenato (2017).	Será operacionalizado por medio de un cuestionario compuesto por tres dimensiones, la cuales son, conocimientos, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes.	Conocimientos	Aprendizaje	1 al 4	LIKERT (1)Totalmente en desacuerdo (2)En desacuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)Acuerdo (5)Totalmente de acuerdo
				Evaluación		
			Desarrollo de habilidades	Complejidad	5 al 8	
				Adaptabilidad		
			Desarrollo de actitudes	Coaching	9 al 12	
				Desarrollo de sensibilización		

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
EFFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	La efectividad organizacional es la eficacia y refiere que es el nivel en que una organización realiza sus metas, Daft (2011).	Será operacionalizado por medio de un cuestionario compuesto por tres dimensiones, la cuales son, metas organizacionales, procesos internos, recursos organizacionales.	Metas organizacionales	Productividad	13 al 16	LIKERT (1)Totalmente en desacuerdo (2)En desacuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)Acuerdo (5)Totalmente de acuerdo
				satisfacción de cliente		
			Procesos internos	Desarrollo profesional	17 al 22	
				Eficiencia en las operaciones		
				Cultura organizacional		
			Recursos organizacionales	Recursos materiales	23 al 28	
				Recursos humanos		
Recursos financieros						

ANEXO 02

Instrumento de recolección de datos

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones van acorde a las actividades que realiza.					
2	Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones ayudan a desarrollar sus labores de manera eficaz.					
3	Considera usted que evaluar constantemente lo aprendido en las capacitaciones es una forma de reforzarlo.					
4	Las evaluaciones realizadas le ayudan a recordar los conocimientos o habilidades aprendidos en las capacitaciones.					
5	Considera que gracias a las capacitaciones ahora puede resolver problemas más complejos.					
6	Considera usted que la complejidad de sus labores ha disminuido gracias a las constantes capacitaciones recibidas.					
7	Considera usted que las capacitaciones han reforzado su habilidad de enfrentarse a nuevas tareas.					
8	Considera usted que las capacitaciones han reforzado su adaptabilidad para trabajar ambientes y labores que se encuentra en constante cambio.					
9	Considera necesario que la empresa realice más sesiones de coaching.					
10	Considera usted que se encuentra más motivado a trabajar en equipo.					
11	Considera usted que el desarrollo de sensibilización le permitieron desarrollar mejores actitudes.					
12	Considera usted que el desarrollo de sensibilización ha reforzado que su grupo de trabajo sea más unido.					

13	Los trabajadores deben cumplir su trabajo de manera efectiva.					
14	Es necesario calcular la producción de cada trabajador.					
15	Se deben realizar evaluaciones acerca de la productividad de los trabajadores para saber qué aspectos mejorar.					
16	Es importante la satisfacción de los clientes.					
17	Los empleados deben trabajar de acuerdo a las necesidades de los clientes.					
18	El como una persona se ha desarrollado personalmente influye en la mejora de su efectividad.					
19	Se debe priorizar el desarrollo profesional de los trabajadores para lograr que incremente su efectividad.					
20	Es fundamental desarrollar habilidades para poder brindar un buen servicio.					
21	Lo más importante es organizar correctamente distintos factores que ayuden a brindar un servicio de calidad.					
22	Es necesario que existan normas para lograr una correcta efectividad de los trabajadores.					
23	Se deben respetar las normas dictaminadas por la empresa para poder realizar una adecuada gestión.					
24	Es fundamental que la empresa brinde a sus trabajadores todos los materiales que este necesita para poder laborar.					
25	Se debe hacer mantenimiento de los materiales que poseen los trabajadores y siempre verificar que se estén en buen estado.					
26	El área de recursos humanos debe velar por el adecuado desarrollo de los trabajadores.					
27	El departamento de recursos humanos debe contar con personas correctamente capacitadas.					
28	Es fundamental que se maneje limpiamente los fondos de las empresas.					

ANEXO 03

Validez del instrumento de recolección de datos.

Juicio de expertos

Experto	calificación del instrumento
1. Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka	Aplicable
2. Mg. Quiñonez Li, Aura	Aplicable
3. Mg. Jara Olivas, Roberd	Aplicable

Lima, 24 de Julio del 2021

Estimada Dra.: Magaly ~~Ericka~~ Luna Gamarra

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "**Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021**". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Luis Cabanillas ~~Nuñubero~~
DNI: 70373836



Julio Alberto Casal Cortez
DNI 46782851

“Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021”.

1. Problema

1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la efectividad organizacional de la agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?
- b) ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?
- c) ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?

▲ 2. Hipótesis

2.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

2.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación positiva entre la capacitación de personal y las metas organizacionales en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.
- b) Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los procesos internos en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.
- c) Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

“Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021”.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la agencia de aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5



ITEM	PREGUNTA	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones van acorde a las actividades que realiza.					
2	Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones ayudan a desarrollar sus labores de manera eficaz.					
3	Considera usted que evaluar constantemente lo aprendido en las capacitaciones es una forma de reforzarlo.					
4	Las evaluaciones realizadas le ayudan a recordar los conocimientos o habilidades aprendidos en las capacitaciones.					
5	Considera que gracias a las capacitaciones ahora puede resolver problemas más complejos.					
6	Considera usted que la complejidad de sus labores ha disminuido gracias a las constantes capacitaciones recibidas.					
7	Considera usted que las capacitaciones han reforzado su habilidad de enfrentarse a nuevas tareas.					
8	Considera usted que las capacitaciones han reforzado su adaptabilidad para trabajar ambientes y labores que se encuentra en constante cambio.					
9	Considera necesario que la empresa realice más sesiones de coaching.					
10	Considera usted que se encuentra más motivado a trabajar en equipo.					
11	Considera usted que el desarrollo de sensibilización le permitieron desarrollar mejores actitudes.					
12	Considera usted que el desarrollo de sensibilización han reforzado que su grupo de trabajo sea más unido.					

13	Los trabajadores deben cumplir su trabajo de manera efectiva.					
14	Es necesario calcular la producción de cada trabajador.					
15	Se deben realizar evaluaciones acerca de la productividad de los trabajadores para saber qué aspectos mejorar.					
16	Es importante la satisfacción de los clientes.					
17	Los empleados deben trabajar de acuerdo a las necesidades de los clientes.					
18	El como una persona se ha desarrollado personalmente influye en la mejora de su efectividad.					
19	Se debe priorizar el desarrollo profesional de los trabajadores para lograr que incremente su efectividad.					
20	Es fundamental desarrollar habilidades para poder brindar un buen servicio.					
21	Lo más importante es organizar correctamente distintos factores que ayuden a brindar un servicio de calidad.					
22	Es necesario que existan normas para lograr una correcta efectividad de los trabajadores.					
23	Se deben respetar las normas dictaminadas por la empresa para poder realizar una adecuada gestión.					
24	Es fundamental que la empresa brinde a sus trabajadores todos los materiales que este necesita para poder laborar.					
25	Se debe hacer mantenimiento de los materiales que poseen los trabajadores y siempre verificar que se estén en buen estado.					
26	El área de recursos humanos debe velar por el adecuado desarrollo de los trabajadores.					
27	El departamento de recursos humanos debe contar con personas correctamente capacitadas.					
28	Es fundamental que se maneje limpiamente los fondos de las empresas.					

Título de investigación: Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021							
Apellidos y nombre de los investigadores: Cabanillas Nuñuvero Luis Felipe - Casal Cortez Julio Alberto							
Apellidos y Nombres del experto: Luna Gamarra Magaly Ericka							
ASPECTO A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS - PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Capacitación de personal	Conocimientos	Aprendizaje	1. Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones van acorde a las actividades que realiza.	Likert Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. de acuerdo 5. totalmente de acuerdo			
			2. Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones ayudan a desarrollar sus labores de manera eficaz.				
		Evaluación	3. Considera usted que evaluar constantemente lo aprendido en las capacitaciones es una forma de reforzarlo.				
			4. Las evaluaciones realizadas le ayudan a recordar los conocimientos o habilidades aprendidos en las capacitaciones.				
	Desarrollo de habilidades	Complejidad	5. Considera que gracias a las capacitaciones ahora puede resolver problemas más complejos.				
			6. Considera usted que la complejidad de sus labores ha disminuido gracias a las constantes capacitaciones recibidas.				
		Adaptabilidad	7. Considera usted que las capacitaciones han reforzado su habilidad de enfrentarse a nuevas tareas.				
			8. Considera usted que las capacitaciones han reforzado su adaptabilidad para trabajar ambientes y labores que se encuentra en constante cambio.				
	Desarrollo de actitudes	Coaching	9. Considera necesario que la empresa realice más sesiones de coaching.				
			10. Considera usted que se encuentra más motivado a trabajar en equipo.				
		Desarrollo sensibilización	11. Considera usted que el desarrollo de sensibilización le permitieron desarrollar mejores actitudes.				
			12. Considera usted que el desarrollo de sensibilización han reforzado que su grupo de trabajo sea más unido.				
Firma del experto			Fecha: / /				

Titulo de investigación: Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021							
Apellidos y nombre de los investigadores: Cabanillas Nuñuvero Luis Felipe - Casal Cortez Julio Alberto							
Apellidos y Nombres del experto Luna Gamarra Magaly Ericka							
ASPECTO A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS - PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Efectividad organizacional	Metas organizacionales	Productividad	13. Los trabajadores deben cumplir su trabajo de manera efectiva.	Likert Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. de acuerdo 5. totalmente de acuerdo			
			14. Es necesario calcular la producción de cada trabajador.				
			15. Se deben realizar evaluaciones acerca de la productividad de los trabajadores para saber qué aspectos mejorar.				
		Satisfacción del cliente	16. Es importante la satisfacción de los clientes.				
			17. Los empleados deben trabajar de acuerdo a las necesidades de los clientes.				
			18. El como una persona se ha desarrollado personalmente influye en la mejora de su efectividad.				
	Procesos internos	Desarrollo profesional	19. Se debe priorizar el desarrollo profesional de los trabajadores para lograr que incremente su efectividad.				
			20. Es fundamental desarrollar habilidades para poder brindar un buen servicio.				
		Eficiencias en las operaciones	21. Lo más importante es organizar correctamente distintos factores que ayuden a brindar un servicio de calidad.				
			22. Es necesario que existan normas para lograr una correcta efectividad de los trabajadores.				
		Cultura organizacional	23. Se deben respetar las normas dictaminadas por la empresa para poder realizar una adecuada gestión.				
			24. Es fundamental que la empresa brinde a sus trabajadores todos los materiales que este necesita para poder laborar.				
	Recursos organizacionales	Recursos Materiales	25. Se debe hacer mantenimiento de los materiales que poseen los trabajadores y siempre verificar que se estén en buen estado.				
			26. El área de recursos humanos debe velar por el adecuado desarrollo de los trabajadores.				
Recursos humanos		27. El departamento de recursos humanos debe contar con personas correctamente capacitadas.					
		28. Es fundamental que se maneje limpiamente los fondos de las empresas.					
Firma del experto			Fecha: / /				

Lima, 26 de Julio del 2021

Estimada Mtra.: Aura Quiñones Li

Aprovecho la oportunidad para saludarte y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **"Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021"**. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Luis Cabanillas Nunubero
DNI: 70373836



Julio Alberto Casal Cortez
DNI 46782851

“Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021”.

1. Problema

1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la efectividad organizacional de la agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL. Callao, 2021?
- b) ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021?
- c) ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao. 2021?

2. Hipótesis

2.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

2.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación positiva entre la capacitación de personal y las metas organizaciones en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.
- b) Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los procesos internos en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.
- c) Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

“Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021”.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la agencia de aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

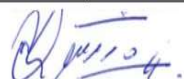
INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALO				
		1	2	3	4	5
1	Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones van acorde a las actividades que realiza.					
2	Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones ayudan a desarrollar sus labores de manera eficaz.					
3	Considera usted que evaluar constantemente lo aprendido en las capacitaciones es una forma de reforzarlo.					
4	Las evaluaciones realizadas le ayudan a recordar los conocimientos o habilidades aprendidos en las capacitaciones.					
5	Considera que gracias a las capacitaciones ahora puede resolver problemas más complejos.					
6	Considera usted que la complejidad de sus labores ha disminuido gracias a las constantes capacitaciones recibidas.					
7	Considera usted que las capacitaciones han reforzado su habilidad de enfrentarse a nuevas tareas.					
8	Considera usted que las capacitaciones han reforzado su adaptabilidad para trabajar ambientes y labores que se encuentra en constante cambio.					
9	Considera necesario que la empresa realice más sesiones de coaching.					
10	Considera usted que se encuentra más motivado a trabajar en equipo.					
11	Considera usted que el desarrollo de sensibilización le permitieron desarrollar mejores actitudes.					
12	Considera usted que el desarrollo de sensibilización han reforzado que su grupo de trabajo sea más unido.					

13	Los trabajadores deben cumplir su trabajo de manera efectiva.					
14	Es necesario calcular la producción de cada trabajador.					
15	Se deben realizar evaluaciones acerca de la productividad de los trabajadores para saber qué aspectos mejorar.					
16	Es importante la satisfacción de los clientes.					
17	Los empleados deben trabajar de acuerdo a las necesidades de los clientes.					
18	El como una persona se ha desarrollado personalmente influye en la mejora de su efectividad.					
19	Se debe priorizar el desarrollo profesional de los trabajadores para lograr que incremente su efectividad.					
20	Es fundamental desarrollar habilidades para poder brindar un buen servicio.					
21	Lo más importante es organizar correctamente distintos factores que ayuden a brindar un servicio de calidad.					
22	Es necesario que existan normas para lograr una correcta efectividad de los trabajadores.					
23	Se deben respetar las normas dictaminadas por la empresa para poder realizar una adecuada gestión.					
24	Es fundamental que la empresa brinde a sus trabajadores todos los materiales que este necesita para poder laborar.					
25	Se debe hacer mantenimiento de los materiales que poseen los trabajadores y siempre verificar que se estén en buen estado.					
26	El área de recursos humanos debe velar por el adecuado desarrollo de los trabajadores.					
27	El departamento de recursos humanos debe contar con personas correctamente capacitadas.					
28	Es fundamental que se maneje limpiamente los fondos de las empresas.					

Título de investigación: Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021								
Apellidos y nombre de los Investigadores: Cabanillas Nuñubero Luis Felipe - Casal Cortez Julio Alberto								
Apellidos y Nombres del experto: Quiñones Li Aura Elisa								
ASPECTO A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS - PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS	
Capacitación de personal	Conocimientos	Aprendizaje	1. Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones van acorde a las actividades que realiza.	Likert Ordinal	X			
			2. Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones ayudan a desarrollar sus labores de manera eficaz.		X			
		Evaluación	3. Considera usted que evaluar constantemente lo aprendido en las capacitaciones es una forma de reforzarlo.		X			
			4. Las evaluaciones realizadas le ayudan a recordar los conocimientos o habilidades aprendidos en las capacitaciones.		X			
	Desarrollo de habilidades	Complejidad	5. Considera que gracias a las capacitaciones ahora puede resolver problemas más complejos.		1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	X		
			6. Considera usted que la complejidad de sus labores ha disminuido gracias a las constantes capacitaciones recibidas.			X		
		Adaptabilidad	7. Considera usted que las capacitaciones han reforzado su habilidad de enfrentarse a nuevas tareas.			X		
			8. Considera usted que las capacitaciones han reforzado su adaptabilidad para trabajar ambientes y labores que se encuentra en constante cambio.			x		
	Desarrollo de actitudes	Coaching	6. Considera necesario que la empresa realice mas sesiones de coaching.			x		
			10. Considera usted que se encuentra más motivado a trabajar en equipo.			X		
		Desarrollo sensibilización	11. Considera usted que el desarrollo de sensibilización le permitieron desarrollar mejores actitudes.			X		
			12. Considera usted que el desarrollo de sensibilización han reforzado que su grupo de trabajo sea más unido.			X		
Firma del experto			Fecha: 26/07/2021					

Título de investigación: Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021								
Apellidos y nombre de los investigadores: Cabanillas Nuñubero Luis Felipe - Casal Cortez Julio Alberto								
Apellidos Nombres del experto: Quiñones Li Aura Elisa								
ASPECTO A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS - PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS	
Efectividad organizacional	Metas organizacionales	Productividad	13. Los trabajadores deben cumplir su trabajo de manera efectiva.	Likert Ordinal	X			
			14. Es necesario calcular la producción de cada trabajador.		X			
			15. Se deben realizar evaluaciones acerca de la productividad de los trabajadores para saber qué aspectos mejorar.		X			
		Satisfacción del cliente	16. Es importante la satisfacción de los clientes.		X			
			17. Los empleados deben trabajar de acuerdo a las necesidades de los clientes.		X			
	Procesos internos	Desarrollo profesional	18. El como una persona se ha desarrollado personalmente influye en la mejora de su efectividad.	1. Totalmente En desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	X			
			19. Se debe priorizar el desarrollo profesional de los trabajadores para lograr que incremente su efectividad.		X			
			Eficiencias en las operaciones		20. Es fundamental desarrollar habilidades para poder brindar un buen servicio.	X		
		21. Lo más importante es organizar correctamente distintos factores que ayuden a brindar un servicio de calidad.			X			
		Cultura organizacional	22. Es necesario que existan normas para lograr una correcta efectividad de los trabajadores.		X			
			23. Se deben respetar las normas dictaminadas por la empresa para poder realizar una adecuada gestión.		X			
			Recursos organizacionales		Recursos Materiales	24. Es fundamental que la empresa brinde a sus trabajadores todos los materiales que este necesita para poder laborar.	X	
		25. Se debe hacer mantenimiento de los materiales que poseen los trabajadores y siempre verificar que se estén en buen estado.				X		
Recursos organizacionales	Recursos humanos	26. El área de recursos humanos debe velar por el adecuado desarrollo de los trabajadores.	X					
		27. El departamento de recursos humanos debe contar con personas correctamente capacitadas.	X					
	Recursos financieros	28. Es fundamental que se maneje limpiamente los fondos de las empresas.	X					
Firma del experto				Fecha: 26/07/2021				

Lima, 24 de Julio del 2021

Estimada Dra.: Magaly ~~Ericka~~ Luna Gamarra

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **“Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021”**. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



~~Luis Cabanillas Nuñubero~~
DNI: 70373836



Julio Alberto Casal Cortez
DNI 46782851

“Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021”.

1. Problema

1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la efectividad organizacional de la agencia de Aduana Cáceres EIRL, [Callao, 2021?](#)

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, [Callao, 2021?](#)
- b) ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, [Callao, 2021?](#)
- c) ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, [Callao, 2021?](#)

2. Hipótesis

2.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

▲ 2.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación positiva entre la capacitación de personal y las metas organizacionales en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.
- b) Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los procesos internos en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.
- c) Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

“Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021”.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la agencia de aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

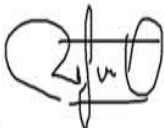
ITEM	PREGUNTA	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones van acorde a las actividades que realiza.					
2	Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones ayudan a desarrollar <u>sus labores</u> de manera eficaz.					
3	Considera usted que evaluar constantemente <u>lo aprendido</u> en las capacitaciones es una forma de reforzarlo.					
4	Las evaluaciones realizadas le ayudan a recordar los conocimientos o habilidades aprendidos en las capacitaciones.					
5	Considera que gracias a las capacitaciones ahora puede resolver problemas más complejos.					
6	Considera usted que la complejidad de sus labores ha disminuido gracias a las constantes capacitaciones recibidas.					
7	Considera usted que las capacitaciones han reforzado su habilidad de enfrentarse a nuevas tareas.					
8	Considera usted que las capacitaciones han reforzado su adaptabilidad para trabajar ambientes y labores que se encuentra en constante cambio.					
9	Considera necesario que la empresa realice más sesiones de coaching.					
10	Considera usted que se encuentra más motivado a trabajar en equipo.					
11	Considera usted que el desarrollo de sensibilización le permitieron desarrollar mejores actitudes.					
12	Considera usted que <u>el desarrollo de sensibilización han</u> reforzado que su grupo de trabajo sea más unido.					


13	Los trabajadores deben cumplir su trabajo de manera efectiva.					
14	Es necesario calcular la producción de cada trabajador.					
15	Se deben realizar evaluaciones acerca de la productividad de los trabajadores para saber qué aspectos mejorar.					
16	Es importante la satisfacción de los clientes.					
17	Los empleados deben trabajar de acuerdo a las necesidades de los clientes.					
18	El como una persona se ha desarrollado personalmente influye en la mejora de su efectividad.					
19	Se debe priorizar el desarrollo profesional de los trabajadores para lograr que incremente su efectividad.					
20	Es fundamental desarrollar habilidades para poder brindar un buen servicio.					
21	Lo más importante es organizar correctamente distintos factores que ayuden a brindar un servicio de calidad.					
22	Es necesario que existan normas para lograr una correcta efectividad de los trabajadores.					
23	Se deben respetar las normas dictaminadas por la empresa para poder realizar una adecuada gestión.					
24	Es fundamental que la empresa brinde a sus trabajadores todos los materiales que este necesita para poder laborar.					
25	Se debe hacer mantenimiento de los materiales que poseen los trabajadores y siempre verificar que se estén en buen estado.					
26	El área de recursos humanos debe velar por el adecuado desarrollo de los trabajadores.					
27	El departamento de recursos humanos debe contar con personas correctamente capacitadas.					
28	Es fundamental que se maneje limpiamente los fondos de las empresas.					

Título de investigación: Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021

Apellidos y nombre de los investigadores: Cabanillas Nuñuvero Luis Felipe - Casal Cortez Julio Alberto

Apellidos y Nombres del experto Luna Gamarra Magaly Ericka

ASPECTO A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS - PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS	
Capacitación de personal	Conocimientos	Aprendizaje	1. Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones van acorde a las actividades que realiza.	Likert Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. de acuerdo 5. totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
			2. Los conocimientos aprendidos en las capacitaciones ayudan a desarrollar sus labores de manera eficaz.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Evaluación	3. Considera usted que evaluar constantemente lo aprendido en las capacitaciones es una forma de reforzarlo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			4. Las evaluaciones realizadas le ayudan a recordar los conocimientos o habilidades aprendidos en las capacitaciones.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desarrollo de habilidades	Complejidad	5. Considera que gracias a las capacitaciones ahora puede resolver problemas más complejos.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. Considera usted que la complejidad de sus labores ha disminuido gracias a las constantes capacitaciones recibidas.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Adaptabilidad	7. Considera usted que las capacitaciones han reforzado su habilidad de enfrentarse a nuevas tareas.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. Considera usted que las capacitaciones han reforzado su adaptabilidad para trabajar ambientes y labores que se encuentra en constante cambio.			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desarrollo de actitudes	Coaching	9. Considera necesario que la empresa realice más sesiones de coaching.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. Considera usted que se encuentra más motivado a trabajar en equipo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Taller sensibilización	11. Considera usted que el desarrollo de sensibilización le permitieron desarrollar mejores actitudes.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. Considera usted que el desarrollo de sensibilización han reforzado que su grupo de trabajo sea más unido.			<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:								
Mg. Roberd Jara Olivas								
DNI: 10057138								
								
			Fecha: / /					

Titulo de investigación: Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021							
Apellidos y nombre de los investigadores: Cabanillas Nuñuyero Luis Felipe - Casal Cortez Julio Alberto							
Apellidos y Nombres del experto Luna Gamarra Magaly Ericka							
ASPECTO A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS - PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Efectividad organizacional	Metas organizacionales	Productividad	13. Los trabajadores deben cumplir su trabajo de manera efectiva.	Likert Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. de acuerdo 5. totalmente de acuerdo	X		
			14. Es necesario calcular la producción de cada trabajador.		X		
			15. Se deben realizar evaluaciones acerca de la productividad de los trabajadores para saber qué aspectos mejorar.		X		
		Satisfacción del cliente	16. Es importante la satisfacción de los clientes.		X		
			17. Los empleados deben trabajar de acuerdo a las necesidades de los clientes.		X		
			18. El como una persona se ha desarrollado personalmente influye en la mejora de su efectividad.		X		
	Procesos internos	Desarrollo profesional	19. Se debe priorizar el desarrollo profesional de los trabajadores para lograr que incremente su efectividad.		X		
			20. Es fundamental desarrollar habilidades para poder brindar un buen servicio.		X		
		Eficiencias en las operaciones	21. Lo más importante es organizar correctamente distintos factores que ayuden a brindar un servicio de calidad.		X		
			22. Es necesario que existan normas para lograr una correcta efectividad de los trabajadores.		X		
	Recursos organizacionales	Cultura organizacional	23. Se deben respetar las normas dictaminadas por la empresa para poder realizar una adecuada gestión.		X		
			24. Es fundamental que la empresa brinde a sus trabajadores todos los materiales que este necesita para poder laborar.		X		
		Recursos Materiales	25. Se debe hacer mantenimiento de los materiales que poseen los trabajadores y siempre verificar que se estén en buen estado.		X		
26. El área de recursos humanos debe velar por el adecuado desarrollo de los trabajadores.			X				
Recursos humanos	27. El departamento de recursos humanos debe contar con personas correctamente capacitadas.	X					
	Recursos financieros	28. Es fundamental que se maneje limpiamente los fondos de las empresas.	X				
Firma del experto:							
Mg. Roberd Jara Olivas							
DNI: 10057138							
							
			Fecha: / /				

Fwd: Validación - pfa - administr... x +

mail.google.com/mail/u/0/#sent/KtbxLzFvSGZBFTKvnmXkZQVjKfNknLqB

Aplicaciones Gmail YouTube Maps Nonimmigrant Visa... Dr. Javier Gustavo... ADUANA BOLIVIA artículo Eficiencia d... Trabajo-Aduana be... Percepción de efect... Lista de lectura

Gmail in:sent UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

4 de 11

JULIO ALBERTO CASAL CORTEZ 23 jul 2021 18:28 (hace 4 días)

Buen día.Se reitera. Gracias

JULIO ALBERTO CASAL CORTEZ <jcasal@ucvvirtual.edu.pe> para ROBERD, fzavala, ROBERD, HILARIO, rduenas, LUIS 23 jul 2021 19:00 (hace 4 días)

Estimados Docente, bns tardes.
Favor su apoyo con la revision del instrumento adjunto
Esperamos su respuesta.

de: **JULIO ALBERTO CASAL CORTEZ** <jcasal@ucvvirtual.edu.pe>
para: ROBERD JARA OLIVAS <rjaraol@ucv.edu.pe>, fzavala@ucv.edu.pe, ROBERD JARA OLIVAS <jaraoli@ucvvirtual.edu.pe>, HILARIO CHIPANA CHIPANA <hchipana@ucv.edu.pe>, rduenas@ucv.edu.pe, LUIS FELIPE CABANILLAS NUÑUBERO <lcabanillasnu@ucvvirtual.edu.pe>
fecha: 23 jul 2021 19:00
asunto: Validación - pfa - administracion
enviado por: ucvvirtual.edu.pe

Validación del instr...

Responder Responder a todos Reenviar

No hay chats recientes
Iniciar uno nuevo

Windows Escriba aquí para buscar 11:40 a.m. 27/07/2021

ANEXO 04

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Interpretación del coeficiente de Alpha de Cronbach

Coeficiente Alpha	Significado
<0.5	Confiabilidad inaceptable
0.5 a 0.6	Confiabilidad pobre
0.6 a 0.7	Confiabilidad cuestionable
0.7 a 0.8	Confiabilidad aceptable
0.8 a 0.9	Confiabilidad buena
>0.9	Confiabilidad excelente

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Coeficiente de Alpha de Cronbach

Nivel de confiabilidad de la variable capacitación de personal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	12

ITEMS CAPACITACION DE PERSONAL													SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1														
2														
3														
4														
5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	2	39
6	2	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	53
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	2	40
8	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	42
9	5	3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	50
10	6	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	45
11	7	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	40
12	8	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
13	9	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	38
14	10	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	53
15	11	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	53
16	12	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	55
17	13	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	53
18	14	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	37
19	15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
20	VARIANZA	0.62	0.60	0.56	0.52	0.53	0.69	0.65	0.67	0.51	0.38	0.69	1.16	

COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH	0.917
NRO ITEMS INSTRUMENTO	12
SUMATORIA DE VARIANZAS	7.57
VARIANZA TOTAL INSTRUMENTO	47.6

Interpretación: Conforme al resultado obtenido del análisis de confiabilidad, se obtuvo el coeficiente Alpha de Cronbach de 0.917, lo que se interpreta como una fiabilidad excelente.

Coeficiente de Alpha de Cronbach

Nivel de confiabilidad de la variable efectividad organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	16

		ITEMS EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL																
		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	SUMA
3																		
4																		
5	1	4	2	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	59
6	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	75
7	3	4	5	1	3	1	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	2	58
8	4	4	5	4	4	2	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	57
9	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	71
10	6	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	59
11	7	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	54
12	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
13	9	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	53
14	10	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	74
15	11	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	70
16	12	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	74
17	13	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	70
18	14	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	51
19	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
20	VARIANZAS	0.24	1.31	1.18	0.51	1.57	1.44	0.49	0.52	0.7	0.56	0.33	0.62	0.38	0.6	0.8	1	
21	SUMA VARIANZAS	12.23																
22	SUMA VARIANZAS	95.82																

COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH	0.931
NRO ITEMS INSTRUMENTO	16
SUMATORIA DE VARIANZAS	12.23
VARIANZA TOTAL INSTRUMENTO	95.82

Interpretación: Conforme al resultado obtenido del análisis de confiabilidad, se obtuvo el coeficiente Alpha de Cronbach de 0.931, lo que se interpreta como una fiabilidad excelente.

ANEXO 05

Carta de autorización de la empresa.



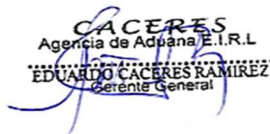
CARTA DE AUTORIZACION

Asunto: Autorización de desarrollo y ejecución de tesis.

Eduardo Cáceres Ramírez, identificado de DNI N° 09910889, en calidad de gerente general de la Agencia de aduana Cáceres EIRL, identificada con RUC 20538408507, expreso que luego de haber recibido la solicitud de fecha 03.09.2021 del Sr. Julio Alberto Casal Cortez (estudiante del décimo ciclo de la carrera de Administración de empresas), el cual solicita las facilidades para desarrollar la tesis titulada: **“Capacitación de personal y efectividad organizacional de la Agencia de aduana Cáceres EIRL, Callao, 2021”**, la empresa está informada y **AUTORIZA** la ejecución para realizar todas las actividades necesarias para el desarrollo de la tesis antes mencionada de acuerdo a lo solicitado por el estudiante.

Sin otro particular me despido.

Atentamente,


CÁCERES
Agencia de Aduana E.I.R.L.
EDUARDO CÁCERES RAMÍREZ
Gerente General

Callao, 04 de septiembre de 2021.

ANEXO 06

Matriz de datos

VARIABLE 1 "CAPACITACION DE PERSONAL"																							
CONOCIMIENTOS							DESARROLLO DE HABILIDADES							DESARROLLO DE ACTITUDES									
N°	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	CONOC.	Nivel	N°	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	DES. HAB.	Nivel	N°	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	DES. ACT.	Nivel	CAPACITACION	Nivel	
6	1	3	3	4	3	13	Regular	1	3	3	3	3	12	Regular	1	5	4	3	2	14	Regular	39	Regular
7	2	3	3	4	4	14	Regular	2	5	4	5	5	19	Bueno	2	5	5	5	5	20	Bueno	53	Bueno
8	3	3	4	4	3	14	Regular	3	3	3	3	3	12	Regular	3	5	4	3	2	14	Regular	40	Regular
9	4	3	4	5	4	16	Bueno	4	4	3	3	4	14	Regular	4	3	3	3	3	12	Regular	42	Regular
10	5	3	5	5	4	17	Bueno	5	4	3	3	4	14	Regular	5	5	5	5	4	19	Bueno	50	Bueno
11	6	4	4	3	3	14	Regular	6	4	4	4	3	15	Regular	6	4	5	3	4	16	Bueno	45	Bueno
12	7	3	3	4	4	14	Regular	7	4	3	3	3	13	Regular	7	4	4	3	2	13	Regular	40	Regular
13	8	5	5	4	5	19	Bueno	8	5	5	5	5	20	Bueno	8	4	5	5	5	19	Bueno	58	Bueno
14	9	3	3	3	3	12	Regular	9	3	3	4	4	14	Regular	9	3	4	3	2	12	Regular	38	Regular
15	10	4	5	5	4	18	Bueno	10	5	4	4	5	18	Bueno	10	5	4	4	4	17	Bueno	53	Bueno
16	11	5	5	4	5	19	Bueno	11	4	5	4	5	18	Bueno	11	4	4	4	4	16	Bueno	53	Bueno
17	12	4	4	5	5	18	Bueno	12	4	5	5	5	19	Bueno	12	5	4	5	4	18	Bueno	55	Bueno
18	13	5	4	5	4	18	Bueno	13	5	5	5	4	19	Bueno	13	5	4	4	3	16	Bueno	53	Bueno
19	14	3	3	3	3	12	Regular	14	3	3	3	3	12	Regular	14	5	3	3	2	13	Regular	37	Regular
20	15	4	4	5	4	17	Bueno	15	4	4	4	4	16	Bueno	15	4	4	4	4	16	Bueno	49	Bueno

VARIABLE 2 "EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL"																											
METAS ORGANIZACIONALES							PROCESOS INTERNOS							RECURSOS ORGANIZACIONALES													
N°	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	MET. ORG.	Nivel	N°	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	PROC. INT.	Nivel	N°	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	REC. ORG.	Nivel	EFECTIVIDAD	Nivel	
6	1	4	2	3	4	3	16	Regular	1	2	4	5	5	5	4	25	Bueno	1	4	4	4	3	3	18	Regular	59	Bueno
7	2	5	4	5	5	5	24	Bueno	2	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	2	5	5	3	3	5	21	Bueno	75	Bueno
8	3	4	5	1	3	1	14	Regular	3	3	4	3	5	5	4	24	Bueno	3	3	5	5	5	2	20	Bueno	58	Regular
9	4	4	5	4	4	2	19	Bueno	4	4	3	3	4	4	5	23	Bueno	4	3	3	3	3	3	15	Regular	57	Regular
10	5	4	4	5	5	4	22	Bueno	5	5	4	5	3	5	4	26	Bueno	5	5	5	4	4	5	23	Bueno	71	Bueno
11	6	4	3	4	4	2	17	Regular	6	3	4	3	4	4	3	21	Regular	6	4	5	4	4	4	21	Bueno	59	Bueno
12	7	4	2	3	4	3	16	Regular	7	2	4	4	3	3	4	20	Regular	7	4	4	4	3	3	18	Regular	54	Regular
13	8	5	5	5	5	5	25	Bueno	8	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	8	5	5	5	5	5	25	Bueno	80	Bueno
14	9	4	2	3	4	3	16	Regular	9	2	4	4	3	3	4	20	Regular	9	3	4	4	3	3	17	Regular	53	Regular
15	10	5	4	4	5	4	22	Bueno	10	4	5	4	5	4	5	27	Bueno	10	5	5	5	5	5	25	Bueno	74	Bueno
16	11	4	4	4	5	4	21	Bueno	11	4	5	4	4	4	4	25	Bueno	11	5	4	5	5	5	24	Bueno	70	Bueno
17	12	5	4	5	5	5	24	Bueno	12	5	5	4	4	4	4	26	Bueno	12	5	5	5	5	4	24	Bueno	74	Bueno
18	13	5	3	4	5	5	22	Bueno	13	3	5	4	5	4	4	25	Bueno	13	5	5	5	4	4	23	Bueno	70	Bueno
19	14	4	2	3	3	3	15	Regular	14	2	3	4	3	3	4	19	Regular	14	4	4	3	3	3	17	Regular	51	Regular
20	15	5	5	5	5	5	25	Bueno	15	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	15	5	5	5	5	5	25	Bueno	80	Bueno

ANEXO 07

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA DE VALORES
¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021?	Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021	Existe relación positiva entre la capacitación de personal y la efectividad organizacional en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021.	CAPACITACIÓN PERSONAL	Conocimientos	Aprendizaje Evaluación	1,2 3,4	CUESTIONARIO	ORDINAL LIKERT
				Desarrollo de habilidades	Complejidad Adaptabilidad	5,6 7,8		
				Desarrollo de Actitudes	Coaching Desarrollo de sensibilización	9,10 11,12		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS						
¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021?	Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y las metas organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021	Existe relación positiva entre la capacitación de personal y las metas organizacionales en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021.	EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	Metas organizacionales	Productividad Satisfacción declinante	13,14 15,16	CUESTIONARIO	ORDINAL LIKERT
¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021?	Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y los procesos internos de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021	Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los procesos internos en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021.		Procesos internos	Desarrollo profesional Eficiencia en las operaciones Cultura organizacional	17,18 19,20 21,22		
¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021?	Determinar la relación que existe entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales de la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021	Existe relación positiva entre la capacitación de personal y los recursos organizacionales en la Agencia de Aduana Cáceres EIRL, Callao 2021.		Recursos organizacionales	Recursos Materiales Recursos Humanos Recursos Financieros	23,24 24,26 27,28		