



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA
EN EMPRESAS IMPORTADORAS
DE JULIACA 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA
EN EMPRESAS IMPORTADORAS
DE JULIACA 2025

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYE GOLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N°259-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 20 de octubre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 9237, presentado por **HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE JULIACA 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes, 21 de octubre de 2025
- * Hora : 11:00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 361-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de julio 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-5424 de fecha 09 de julio de 2025, del **Bach. HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE JULIACA 2025**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE JULIACA 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 139-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de mayo de 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-2207** de fecha **21 de abril de 2025**, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE JULIACA 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE JULIACA 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN:
Decanatura
Interesado (1)
Archivo FCA (1)
-RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
[Signature]
Dr. Roberto Puyé Colquehuamanchi
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 22% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV



TITULO	
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE JULIACA 2025	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71947715
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-7857-5102
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215

Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: CIUDAD DE JULIACA País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA Coordenadas. Latitud: -15.49951 Longitud: -70.12894 https://maps.app.goo.gl/7gfjqhrFUCP2NEuz5</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	MAYO 2025 - OCTUBRE 2025
URL de disciplinas OCDE - Librería	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Calquehuanca
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO, identificado con DNI Nro. 71947715 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE JULIACA 2025

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de noviembre del 2025


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fuente de fortaleza en cada etapa de este camino.

A mis padres, por su amor incondicional, esfuerzo incansable y constante apoyo, que han sido pilares fundamentales en mi formación personal y profesional.

A mi familia, por sus palabras de aliento en los momentos difíciles y su fe inquebrantable en mis capacidades.

Y finalmente, a mí mismo(a), por no rendirme, por persistir a pesar de los desafíos y por transformar cada obstáculo en una oportunidad de crecimiento.



AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que contribuyeron directa o indirectamente a la realización de esta investigación.

A la universidad y al cuerpo docente, por brindarme las herramientas académicas necesarias y por fomentar en mí el pensamiento crítico y el compromiso con la investigación.

A los representantes y trabajadores de las empresas importadoras de Juliaca, por su valiosa colaboración y disposición al participar en esta investigación.

A mis asesores y docentes, por su orientación, sugerencias y acompañamiento durante todo el proceso académico.

Y a mis amigos y seres queridos, por su comprensión, motivación y compañía constante, elementos esenciales que hicieron posible la culminación de esta etapa.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Delimitación de la investigación	15
1.2.1. Delimitación espacial	15
1.2.2. Delimitación social	16
1.2.3. Delimitación temporal	16
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1. Problema general	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Justificación del estudio	17



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general20

2.2. Objetivos específicos20

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación21

 3.1.1. A nivel internacional21

 3.1.2. A nivel nacional22

 3.1.3. A nivel local24

3.2. Bases teóricas25

 3.2.1. Variable capacitación del personal.....25

 3.2.2. Variable Eficiencia operativa29

 3.2.3. Importancia de la eficiencia operativa30

3.3. Marco conceptual34

 3.3.1. Capacitación del personal34

 3.3.2. Competencias laborales.....34

 3.3.3. Eficiencia operativa.....34

 3.3.4. Formación técnica35

 3.3.5. Mejora continua de procesos.....35



3.3.6. Posicionamiento	35
3.3.7. Productividad laboral	35

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	36
4.2. Hipótesis específicas	36
4.3. Variables	36
4.4. Operacionalización de variables	37

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	38
5.2. Método aplicado a la investigación.....	38
5.3. Tipo de investigación	39
5.4. Nivel de investigación.....	39
5.5. Diseño de investigación	39
5.6. Población y muestra	40
5.6.1. Población.....	40
5.6.2. Muestra.....	40
5.7. Técnicas e instrumento	41
5.7.1. Técnica	41



5.7.2. Instrumento.....	41
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	41
5.8.1. Confiabilidad.....	41
5.8.2. Validez	42
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	42
5.10. Contrastación de hipótesis	42

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	47
6.2. Discusión de resultados	54
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS.....	61



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	37
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	41
Tabla 3. Prueba de Tau b de la HG.....	43
Tabla 4. Prueba de Tau b de la HE1	44
Tabla 5. Prueba de Tau b de la HE2	45
Tabla 6. Prueba de Tau b de la HE3	46
Tabla 7. Resultados de la normalidad de los datos.....	47
Tabla 8. Baremo de correlaciones	48
Tabla 9. Correlación entre capacitación del personal y eficiencia operativa	48
Tabla 10. Correlación entre capacitación del personal y Optimización de recursos.....	50
Tabla 11. Correlación entre capacitación del personal y Mejora de procesos	51
Tabla 12. Correlación entre capacitación del personal y Productividad laboral	53



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre capacitación del personal y eficiencia operativa ..	49
Figura 2. Diagrama de dispersión entre capacitación del personal y Optimización de recursos	50
Figura 3. Diagrama de dispersión entre capacitación del personal y Mejora de procesos ..	52
Figura 4. Diagrama de dispersión entre capacitación del personal y Productividad laboral	53



RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia operativa en las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca durante el año 2025. En un contexto empresarial donde la competitividad depende en gran medida del capital humano, se vuelve necesario estudiar el impacto que tiene la formación técnica, el desarrollo de competencias y la actualización continua sobre el uso eficiente de recursos, la mejora de procesos y la productividad laboral.

La investigación se llevó a cabo cuantificando todos los datos y utilizando un método transversal, sin ser experimental, con un diseño simple. El análisis se realizó mediante correlación. La muestra estuvo compuesta por 30 trabajadores de empresas importadoras, seleccionados por conveniencia, no aleatoriamente. La recolección de datos se realizó con un cuestionario tipo Likert multidimensional y el análisis se llevó a cabo mediante la prueba de correlación de rangos de Spearman.

Los resultados evidenciaron una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la capacitación del personal y la eficiencia operativa ($Rho = 0,876$; $p = 0,000$), así como vínculos igualmente sólidos con sus componentes: optimización de recursos ($Rho = 0,899$), mejora de procesos ($Rho = 0,766$) y productividad laboral ($Rho = 0,821$). Estos hallazgos confirman que la inversión en formación continua del personal se traduce en beneficios operacionales medibles y sostenibles.

Palabras clave: formación, optimización, productividad



ABSTRACT

This research aimed to analyze the relationship between staff training and operational efficiency in import companies located in the city of Juliaca during the year 2025. In a business environment where competitiveness largely depends on human capital, it is essential to examine the impact of technical training, skill development, and continuous updating on resource optimization, process improvement, and labor productivity.

The research was conducted by quantifying all data using a cross-sectional, non-experimental method with a simple design. Analysis was performed using correlation. The sample consisted of 30 employees from importing companies, selected by convenience sampling, not randomly. Data collection was carried out using a multidimensional Likert-type questionnaire, and analysis was performed using Spearman's rank correlation coefficient.

The results showed a strong and statistically significant positive relationship between staff training and operational efficiency ($Rho = 0.876$; $p = 0.000$), as well as significant links with its components: resource optimization ($Rho = 0.899$), process improvement ($Rho = 0.766$), and labor productivity ($Rho = 0.821$). These findings confirm that investing in continuous training translates into measurable and sustainable operational benefits.

Keywords: training, optimization, productivity



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, con la globalización de los negocios y la intensa competencia empresarial, las empresas importadoras se enfrentan constantemente al reto de trabajar con eficiencia, mantenerse al día con la tecnología y lograr una alta productividad. Ante estos factores, la capacitación del personal se presenta como una herramienta fundamental para optimizar los procesos, obtener mejores resultados y fortalecer la posición de la organización. Las habilidades, los conocimientos y la mentalidad de los empleados son determinantes para que una empresa afronte las demandas del mercado y los cambios en un entorno internacional.

En la ciudad de Juliaca, reconocida por su dinamismo comercial y su creciente participación en actividades de importación, muchas empresas aún presentan limitaciones en cuanto a la inversión en el desarrollo de su capital humano. Estas deficiencias se traducen en ineficiencias operativas, como tiempos prolongados en los ciclos de importación, errores administrativos, bajo control logístico y escasa innovación en los procesos. Frente a ello, es necesario evaluar el impacto real de la capacitación como herramienta de mejora continua y factor clave en la optimización de la eficiencia operativa.

Esta investigación tiene como propósito analizar la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia operativa en las empresas importadoras de Juliaca durante el año 2025, a través de un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional. El estudio considera variables clave como la planificación de la capacitación, la ejecución y seguimiento de programas formativos, así como indicadores de eficiencia relacionados con productividad, calidad del servicio y reducción de errores operacionales

Capítulo I: Se muestra la problemática que hay entre la capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca



Capítulo II: se observa los objetivos generales y específicos de la presente investigación.

Capítulo III: en este apartado se da a conocer el marco teórico, marco conceptual y así mismo se contrasta las hipótesis que se lograron plantear.

Capítulo IV: en este capítulo esta la hipótesis general y las hipótesis específicos

Capítulo V: es el capítulo donde el procedimiento metodológico de la presente investigación se hace presente.

Capítulo VI: es donde se da a conocer los resultados obtenidos, las conclusiones, recomendaciones y anexos de la investigación



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, la capacitación de los empleados se considera una estrategia clave para mejorar la eficiencia operativa y generar una competitividad duradera para las empresas. Según datos de 2023 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cuando las empresas invierten en capacitación continua, logran minimizar errores operativos, optimizar procesos y adaptarse a entornos inestables con personal más cualificado. Ejemplos de ello se encuentran principalmente en países como Alemania, Japón y Corea del Sur, donde los índices de eficiencia industrial son elevados, los programas de capacitación están sistemáticamente integrados en la planificación operativa. Sin embargo, en muchas economías emergentes, esta conexión entre capacitación y eficiencia aún no está debidamente institucionalizada, lo que limita el rendimiento organizacional. Estudios como el de Hassan (2022) en Egipto evidencian que la falta de programas formativos adecuados genera costos operativos elevados, baja calidad del servicio y escasa adaptabilidad tecnológica, afectando directamente la competitividad internacional de las empresas.

En el Perú, el crecimiento del comercio internacional ha generado un aumento sostenido de las actividades de importación, especialmente en regiones con alta actividad comercial como Puno. No obstante, muchas empresas importadoras enfrentan dificultades operativas asociadas a la limitada capacitación de su personal. Según el Instituto Nacional

de Estadística e Informática (INEI, 2022), más del 60 % de las micro y pequeñas empresas del país no cuentan con programas de formación estructurados, lo que repercute en procesos ineficientes, demoras logísticas y escaso dominio de herramientas digitales para la gestión de importaciones. Investigaciones recientes como la de Medina (2023) señalan que en sectores como el comercio y la logística, la falta de desarrollo de competencias técnicas y administrativas es uno de los principales factores que reduce la eficiencia operativa, limitando la capacidad de respuesta ante las exigencias del mercado global.

En la ciudad de Juliaca, reconocida por su dinámica comercial y su rol estratégico en el altiplano peruano, las empresas importadoras cumplen un papel importante en la economía regional. Sin embargo, se ha observado que muchas de estas organizaciones presentan bajos niveles de eficiencia operativa, reflejados en tiempos prolongados para la gestión aduanera, errores frecuentes en el registro de productos, baja rotación del inventario y uso limitado de tecnologías logísticas. Estas problemáticas suelen estar asociadas a una escasa o nula capacitación del personal, lo que afecta directamente el desempeño general de la empresa. Según datos preliminares recogidos por observaciones en campo, la mayoría de las empresas del rubro no cuenta con planes formales de capacitación, y la formación se limita a acciones puntuales sin seguimiento ni evaluación de impacto. Esta situación evidencia la necesidad de investigar de manera objetiva la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia operativa, con el fin de generar estrategias que permitan mejorar el rendimiento empresarial en el contexto local de Juliaca.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Juliaca, capital comercial de la provincia de San Román, en la región altiplánica de Puno, Perú. Este territorio es ampliamente reconocido por su actividad económica orientada al comercio exterior,

especialmente en lo que respecta a la importación de bienes de consumo, productos electrónicos, maquinaria, textiles y artículos diversos. En dicho contexto, las empresas importadoras cumplen un papel estratégico, ya que abastecen a mercados mayoristas, minoristas y consumidores finales tanto a nivel local como interregional. El estudio se concentró en un grupo representativo de empresas formalmente constituidas del rubro importador, ubicadas en los principales ejes comerciales de la ciudad, incluyendo zonas como la avenida Tacna, jirón Ayacucho, la zona franca aduanera y centros de almacenamiento logístico. Esta delimitación territorial permite focalizar el análisis en una realidad empresarial concreta, con particularidades estructurales, económicas y organizacionales propias del entorno comercial juliaqueño.

1.2.2. Delimitación social

En abril de 2025 se llevó a cabo la planificación metodológica, utilizando un instrumento para la recopilación de datos y el análisis estadístico. El estudio examinó la situación actual de las empresas importadoras en relación con las acciones de desarrollo de recursos humanos y cómo estas influyen en la mejora de su desempeño. Esto era de suma importancia. Este corte temporal responde a la necesidad de generar un diagnóstico actualizado y pertinente, considerando que los entornos empresariales están sujetos a cambios constantes en función de factores económicos, normativos y tecnológicos. Además, se tomó como referencia el contexto postpandemia y la reactivación progresiva del sector importador, factores que han generado nuevas demandas de eficiencia y profesionalización en la gestión de los recursos humanos.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio se orientó hacia un segmento específico de la estructura empresarial juliaqueña: las empresas dedicadas a actividades de importación de bienes y servicios, en las que se identifican como actores claves a los responsables de áreas operativas, logísticas,



administrativas y de atención al cliente. La población estuvo conformada por trabajadores directamente involucrados en procesos como recepción de mercancía, gestión documental, control de inventarios, coordinación con agentes aduaneros, uso de plataformas digitales y servicio postventa. En este sentido, la muestra fue integrada por personas que desempeñan funciones que inciden directamente en el rendimiento operativo de las organizaciones. Esta delimitación social permite evaluar con mayor precisión el impacto que tiene la capacitación formal o informal en la optimización de los procesos internos y, por ende, en la competitividad global de las empresas importadoras de Juliaca.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre capacitación del personal y optimización de recursos en empresas importadoras de Juliaca 2025?
- ¿Qué relación existe entre capacitación del personal y mejora de procesos en empresas importadoras de Juliaca 2025?
- ¿Qué relación existe entre capacitación del personal y productividad laboral en empresas importadoras de Juliaca 2025?

1.4. Justificación del estudio

Teórica:

Al ampliar la perspectiva, este estudio crea una base de conocimientos más sólida relacionada con la gestión del talento humano y el buen funcionamiento de las operaciones comerciales en entornos asociados con actividades comerciales globales. A pesar de que existe una amplia literatura sobre la importancia de la capacitación en contextos industriales



y corporativos, aún se observa un vacío significativo en estudios aplicados al sector importador peruano, y en particular al de regiones emergentes como Juliaca. Este trabajo permite abordar dicha brecha al analizar cómo las prácticas de formación y actualización de competencias del personal inciden en los procesos operativos, los flujos logísticos y la productividad organizacional.

Asimismo, el estudio busca articular los enfoques de desarrollo organizacional con los principios de eficiencia operativa, mediante un análisis empírico que permita validar o refutar los supuestos existentes sobre la relación entre ambos factores. Se espera que los hallazgos obtenidos sean útiles para iniciar estudios posteriores, tanto dentro como fuera del país, y también que ayuden a elaborar planes de gestión que puedan apoyar el capital humano, factor que contribuye a que el comercio y la logística sean más competitivos.

Práctico:

En términos prácticos, este estudio es de suma importancia para gerentes, administradores e incluso personal operativo de empresas importadoras en Juliaca. Actualmente, existen diversas restricciones estructurales en estas organizaciones respecto a la gestión de recursos humanos, lo que provoca retrasos en los procedimientos de importación, un control de inventario ineficiente, dificultades en el seguimiento de productos, una menor rotación de existencias y errores en el servicio al cliente. Es evidente que estos problemas afectan el desempeño general. Estos problemas generan sobrecostos, disminuyen la calidad del servicio y reducen la competitividad frente a empresas más innovadoras o adaptadas al entorno digital.

El presente estudio permitirá diagnosticar con evidencia empírica la situación actual del personal en las empresas importadoras, y analizar cómo el nivel y tipo de capacitación recibida influye en el rendimiento operativo. Los resultados permiten formular sugerencias concretas para la creación de programas de formación continua, la mejora de procesos y la



adopción de nuevas tecnologías. Estas acciones contribuirán a que las empresas sean más sólidas, tomen decisiones con mayor conocimiento y mantengan sus operaciones durante más tiempo.

El presente estudio permitirá diagnosticar con evidencia empírica la situación actual del personal en las empresas importadoras, y analizar cómo el nivel y tipo de capacitación recibida influye en el rendimiento operativo. A la luz de los resultados, se formularán sugerencias aplicables sobre cómo deberían ser los cursos de formación continua, la mejora de procesos y la incorporación de tecnología, de modo que estas medidas puedan ayudar a las empresas a tomar mejores decisiones y permitir que las operaciones continúen durante períodos más prolongados.

Metodológico:

Desde una perspectiva metodológica, la investigación posee valor gracias a su estilo cuantitativo, que emplea un diseño no experimental y correlacional. Este enfoque permite identificar conexiones entre diferentes variables sin modificarlas. La elección de este método aporta rigor científico y facilita el análisis objetivo de datos recopilados con herramientas estructuradas. El uso de estadísticas como la correlación de rangos de Spearman permite verificar con precisión la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia operativa, analizando tanto la fuerza como la dirección de dichas relaciones en contextos reales. Esto contribuye a una mejor comprensión de las relaciones entre las variables.

Adicionalmente, la investigación se desarrolla en un ámbito geográfico poco explorado en términos académicos, como lo es la ciudad de Juliaca, lo cual representa un aporte metodológico al generar datos originales que pueden ser comparados con otros contextos económicos regionales.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca 2025

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y optimización de recursos en empresas importadoras de Juliaca 2025
- Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y mejora de procesos en empresas importadoras de Juliaca 2025
- Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y productividad laboral en empresas importadoras de Juliaca 2025



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Wang y Li (2022) realizaron una investigación en empresas de importación y logística en Shanghái. Analizaron si la capacitación técnica facilitaba la fluidez de las operaciones. Sus resultados mostraron que cuando las empresas implementaron programas de formación continua estructurados, especialmente en gestión aduanera, uso de sistemas ERP y gestión de inventarios, lograron completar las tareas logísticas un 18 % más rápido y la entrega de productos fue un 22 % más precisa. Los investigadores concluyeron que la formación continua del personal está vinculada a procedimientos de comercio exterior más eficientes y a una mejora general en la eficiencia de la empresa.

Por otro lado, Hernández (2021) desarrollaron una investigación en Colombia sobre la relación entre el desarrollo de competencias laborales y la eficiencia operativa en empresas multinacionales del sector importador. Los resultados demostraron que aquellas empresas que integraban planes de capacitación con indicadores de desempeño y metas operativas lograron reducir errores logísticos en un 30 % y mejorar la eficiencia del personal en funciones administrativas. Además, se destacó que la capacitación influye no solo en el conocimiento técnico, sino también en la actitud y compromiso del trabajador con los objetivos organizacionales.

Asimismo, Schneider (2020) analizaron en Alemania cómo la formación dual (teoría y práctica) aplicada en empresas del sector importador contribuye a la eficiencia operativa sostenible. El estudio concluyó que el enfoque formativo alemán, basado en aprendizaje aplicado, permite que el personal logístico, técnico y administrativo se adapte rápidamente a los cambios tecnológicos y normativos, minimizando errores y mejorando la coordinación interna. Se resaltó, además, que una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo es un factor decisivo en los niveles de rendimiento operativo.

De igual manera, el estudio de Ahmed (2023) en empresas de Dubái, enfocadas en comercio internacional, demostró que la capacitación en herramientas digitales, inteligencia comercial y procesos aduaneros permitió a las empresas aumentar en más del 20 % su capacidad de respuesta ante cambios regulatorios y de mercado. Se concluyó que la eficiencia operativa no puede entenderse únicamente desde la perspectiva tecnológica, sino también como resultado de la formación estratégica del recurso humano.

Finalmente, en Canadá, un estudio de Carter y Benson (2021) analizó los efectos del desarrollo de habilidades interpersonales como la comunicación, la toma de decisiones y el liderazgo en los empleados de importantes organizaciones. Los resultados indicaron que las organizaciones que incorporaron la capacitación en habilidades interpersonales a sus programas técnicos lograron una mayor cohesión interna, una menor rotación de personal y una resolución más rápida de los problemas operativos.

3.1.2. A nivel nacional

A nivel nacional, la investigación realizada por Medina en 2023 en Lima Metropolitana analizó cómo la capacitación del personal técnico afecta la productividad laboral en empresas importadoras de tecnología. Los resultados mostraron que las empresas que invirtieron en capacitación especializada para sus trabajadores técnicos presentaron menor demora en los tiempos de respuesta y menos errores en el registro logístico. Las



empresas que no contaron con dicha capacitación mostraron más problemas operativos. Medina afirmó que la habilidad del personal y el conocimiento de herramientas digitales son factores clave para la eficiencia.

En esa misma línea, Carrasco y Bravo (2021) realizaron un estudio en el puerto del Callao, epicentro logístico nacional, en el que analizaron la relación entre capacitación y eficiencia en empresas importadoras. Identificaron que los trabajadores capacitados en normativas de comercio exterior, plataformas logísticas y seguridad operativa tenían un desempeño hasta un 35 % superior en términos de rapidez y precisión en comparación con personal no capacitado. Este estudio resaltó la necesidad de institucionalizar programas de capacitación con estándares nacionales adaptados a las realidades regionales.

Asimismo, Quispe (2022) desarrolló una investigación en Arequipa sobre el nivel de capacitación del personal administrativo en empresas de comercio exterior. El estudio encontró que solo el 40 % del personal había recibido alguna capacitación formal en los últimos dos años, y que esa falta de formación se traducía en demoras en la gestión documental, errores en los procesos de despacho y baja satisfacción del cliente. Se concluyó que la eficiencia operativa no solo requiere inversión tecnológica, sino principalmente un personal preparado para enfrentar las exigencias de la cadena logística.

Además, el trabajo de Salazar y Huamán (2020) en Trujillo demostró que las empresas que ofrecían capacitaciones frecuentes en gestión de operaciones, atención al cliente y sistemas informáticos lograban una mejora continua en sus procesos. Los indicadores de eficiencia aumentaban proporcionalmente a la participación del personal en actividades formativas internas o externas, lo que confirmaba la hipótesis del vínculo directo entre formación y rendimiento.

Torres (2021) finalizó su tesis en la Universidad Nacional de San Agustín, cuyo tema versó sobre la relación entre los programas de capacitación empresarial y el desempeño



logístico de las PYMES dedicadas al comercio internacional. Se demostró que las empresas que implementaron una capacitación más activa mejoraron la gestión de inventarios, redujeron los errores durante la recepción y el envío, y fomentaron una mayor integración entre las áreas de administración y operaciones.

3.1.3. A nivel local

A nivel local, Apaza y Quispe (2021) realizaron una investigación en la ciudad de Juliaca sobre la relación entre la capacitación informal y la eficiencia en una empresa de importación y venta al por mayor. En dicha investigación se constató que la mayoría de los empleados carecían de formación técnica formal y que las operaciones laborales se realizaban principalmente con base en la experiencia, lo que generaba más retrasos y errores constantes. De esto se concluye que los procesos informales de capacitación provocan baja eficiencia y, por consiguiente, menores ganancias para la empresa.

De igual forma, Choquehuanca (2022) desarrolló una investigación centrada en empresas de logística de importación en Juliaca, revelando que solo una minoría de estas organizaciones contaba con planes de capacitación formal. Las empresas con programas estructurados presentaban una mejor coordinación operativa, menor tasa de errores en el seguimiento de mercancías y una mayor capacidad de adaptación a sistemas digitales. Se recomendó institucionalizar la capacitación como parte de la cultura empresarial para mejorar los indicadores de eficiencia.

Asimismo, el trabajo de Mamani y Cárdenas (2023), realizado en empresas de comercio exterior de Juliaca, evidenció que el personal sin formación técnica presentaba dificultades en el uso de plataformas de seguimiento de pedidos y herramientas digitales, lo que ocasionaba retrasos en las entregas y pérdida de trazabilidad de los productos. Se concluyó que la brecha en capacitación limitaba el desarrollo operativo de las empresas locales.



Además, Valencia (2020) identificó que en los centros de distribución y empresas de importación ubicadas en las zonas comerciales de Juliaca, existía una relación directa entre la capacitación en procedimientos logísticos y la reducción de tiempos en despacho de mercancías. El estudio mostró que aquellas organizaciones que invirtieron en formación continua lograron disminuir hasta en un 25 % los tiempos promedio en el ciclo de importación.

Finalmente, el estudio de Calla y Ramos (2021) abordó la relación entre la formación técnica y el uso eficiente de los sistemas aduaneros por parte del personal administrativo en Juliaca. Los resultados confirmaron que el desconocimiento de los procedimientos digitales y normativas de SUNAT generaba errores en la documentación y sanciones por incumplimiento. Se concluyó que la capacitación en normativas específicas es indispensable para garantizar eficiencia y cumplimiento legal.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Variable capacitación del personal

La capacitación de los empleados es una excelente manera de mejorar el desempeño de una organización, aumentar la productividad y optimizar los procedimientos de la empresa, especialmente en entornos altamente competitivos. Para una empresa importadora, el éxito en las operaciones diarias depende en gran medida de las habilidades técnicas, la precisión logística y el dominio de las herramientas digitales. La capacitación es fundamental para cumplir con los estándares de calidad y garantizar la sostenibilidad operativa.

Importancia de la capacitación del personal

Según Mendoza y Pérez (2023), la capacitación permite cerrar brechas de conocimiento, actualizar habilidades frente a los cambios del entorno tecnológico y fortalecer la cultura organizacional. Asimismo, Salazar y Huamán (2020) destacan que una

inversión adecuada en formación contribuye directamente a la reducción de errores, mejora los tiempos de respuesta y aumenta la capacidad de adaptación del personal frente a procesos cambiantes, como los vinculados al comercio exterior y la digitalización aduanera.

Dimensión 1: Formación técnica

La formación técnica representa el núcleo esencial del aprendizaje organizacional, pues permite que el personal adquiera habilidades directamente aplicables a su puesto de trabajo. En el contexto de las empresas importadoras, esta dimensión adquiere particular relevancia, ya que los procesos logísticos, documentarios y operativos demandan un conocimiento actualizado y especializado que no puede dejarse a la improvisación o la experiencia empírica.

Indicador: Número de cursos técnicos realizados

Este indicador cuantifica las oportunidades formales de formación brindadas por la empresa a su personal. La realización constante de cursos específicos, tales como gestión de comercio exterior, normativas aduaneras, logística internacional, sistemas ERP o seguridad en la cadena de suministro, refleja una estrategia de inversión en el capital humano. Según Gutiérrez y Morales (2021), un mayor número de eventos formativos especializados se asocia a una reducción significativa en los errores administrativos y a una mejora en la ejecución de tareas críticas.

Indicador: Porcentaje de personal capacitado

Este indicador permite conocer cuán extendida está la política de formación al interior de la organización. Cuando la capacitación solo alcanza a niveles jerárquicos altos o a áreas selectas, se generan brechas de conocimiento que afectan la operatividad general. Torres y Herrera (2023) destacan que una cobertura formativa superior al 75 % dentro de la empresa conlleva a una mejora del rendimiento colectivo, al generar una base homogénea de conocimientos técnicos y protocolos compartidos.

Indicador: Nivel de competencia técnica adquirida

Este indicador no mide la cantidad de capacitaciones, sino la calidad del aprendizaje efectivamente asimilado por el trabajador. La competencia técnica adquirida implica que el colaborador no solo conoce los procedimientos, sino que es capaz de aplicarlos correctamente, resolver incidentes y adaptarse a situaciones reales. Valverde y Castillo (2022) subrayan que la verdadera formación técnica se refleja en la capacidad de operar con autonomía, disminuir los tiempos de ejecución y anticipar errores.

Dimensión 2: Desarrollo de competencias

El desarrollo de habilidades va más allá de la simple transmisión de conocimientos técnicos. Busca impulsar el crecimiento integral del empleado, mejorando tanto sus habilidades técnicas como aspectos como la comunicación, el liderazgo, la resiliencia y la capacidad de tomar decisiones bajo presión. En el ámbito de las importaciones, un sector complejo y en constante cambio, contar con personal capacitado es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa.

Indicador: Calidad de programas de formación

Este indicador hace referencia a la pertinencia y profundidad de los contenidos impartidos, así como a la metodología utilizada. No basta con ofrecer cursos; es fundamental que estos estén diseñados con base en un diagnóstico de necesidades reales, alineados a las metas de la empresa y dictados por profesionales competentes. Según Ramírez y Fernández (2023), los programas de alta calidad combinan teoría y práctica, incorporan estudios de caso reales, y permiten aplicar inmediatamente lo aprendido al puesto de trabajo.

Indicador: Habilidades adquiridas

Este indicador analiza los cambios tangibles en la forma de actuar del personal. Involucra la incorporación de habilidades técnicas, digitales, comunicativas y organizacionales. En palabras de Carter y Benson (2021), las empresas más competitivas no

solo capacitan en tareas operativas, sino que fomentan el pensamiento crítico, la gestión emocional y el trabajo colaborativo, reconociendo que estas habilidades elevan la eficiencia colectiva y minimizan conflictos internos.

Indicador: Evaluación del desempeño post-capacitación

Es el proceso mediante el cual se mide si la capacitación ha tenido un impacto real en el rendimiento del trabajador. Esta evaluación permite conocer si los conocimientos adquiridos fueron correctamente aplicados en las tareas laborales, si hubo mejoras en los indicadores de producción, y si se redujeron los errores o los reclamos. Salazar y Domínguez (2022) afirman que esta evaluación es crucial para retroalimentar el sistema de formación, hacer ajustes oportunos y justificar nuevas inversiones en capital humano.

Dimensión 3: Actualización constante

En sectores como el comercio internacional y la logística, los cambios son frecuentes: nuevas regulaciones aduaneras, tecnologías emergentes, herramientas de trazabilidad digital, plataformas colaborativas y exigencias del mercado. Esta dimensión evalúa en qué medida la empresa mantiene a su personal actualizado frente a este dinamismo. Capacitarse una sola vez ya no es suficiente; la actualización continua se convierte en una obligación estratégica.

Indicador: Frecuencia de capacitaciones anuales

Este indicador mide cuán regularmente la empresa ofrece procesos formativos a sus colaboradores. Las organizaciones más eficientes programan al menos dos jornadas de actualización al año, incorporando temáticas diversas como digitalización, normativas SUNAT, comercio electrónico, entre otras. Según Apaza y Quispe (2021), una capacitación sistemática y periódica incrementa la retención de conocimientos y permite que el personal se mantenga alineado con los desafíos del entorno.

Indicador: Disponibilidad de materiales actualizados

La existencia de manuales, presentaciones, videos, reglamentos y accesos virtuales actualizados constituye una condición indispensable para un aprendizaje eficaz. Este indicador permite evaluar si el contenido al que accede el personal está vigente, organizado y es accesible. Ahmed y Rashid (2023) subrayan que los recursos obsoletos generan confusión, errores operativos y baja motivación en el aprendizaje.

Indicador: Nivel de actualización tecnológica

Este indicador evalúa hasta qué punto la capacitación incluye el uso de herramientas tecnológicas relevantes para el sector importador: sistemas de seguimiento (TMS), plataformas de comercio internacional, software contable o aplicativos logísticos. Schneider y Fischer (2020) sostienen que el personal que no es capacitado en nuevas tecnologías tiende a retrasar los procesos, generar errores y oponerse a la innovación. En cambio, un personal tecnológicamente actualizado puede automatizar tareas, detectar fallas en tiempo real y tomar decisiones informadas.

3.2.2. Variable Eficiencia operativa

Las tendencias globales constituyen patrones de transformación económica, tecnológica, ambiental y normativa que afectan directamente el entorno empresarial internacional. Según Gutiérrez y Morales (2021), las empresas que incorporan estas tendencias a su estrategia organizacional logran mayores niveles de resiliencia, competitividad e innovación. En el caso del sector exportador de productos derivados lácteos, las principales tendencias globales que condicionan su desempeño son la sostenibilidad, la digitalización y la evolución de los tratados comerciales internacionales. Estas fuerzas obligan a las empresas a rediseñar sus procesos, alinearse con estándares globales y adoptar nuevas tecnologías para mantener su presencia en mercados externos.

3.2.3. *Importancia de la eficiencia operativa*

La variable tendencias globales representa un eje fundamental en la evolución de las empresas exportadoras, ya que engloba los principales cambios que marcan el ritmo del comercio internacional contemporáneo. Según Gutiérrez y Morales (2021), las empresas que integran eficazmente estas tendencias como la sostenibilidad, la digitalización y la adaptación normativa fortalecen su competitividad, innovan en sus procesos y logran acceder a mercados con mayores exigencias de calidad, transparencia y eficiencia.

En el caso de las empresas exportadoras de productos derivados lácteos en Juliaca, la importancia de esta variable radica en su impacto directo sobre el posicionamiento internacional, el acceso a financiamiento responsable, la eficiencia logística y el cumplimiento normativo. Ignorar estas tendencias puede traducirse en pérdida de mercado, sanciones regulatorias o ineficiencia operativa. Por ello, medir la relación entre la gestión financiera y el nivel de incorporación de tendencias globales resulta estratégico para evaluar el grado de preparación y competitividad de estas empresas frente al entorno internacional.

Dimensión 1: Optimización de recursos

La optimización de recursos constituye un componente esencial dentro de la eficiencia operativa, ya que permite reducir costos innecesarios, mejorar el uso de insumos y elevar el rendimiento con los mismos niveles de esfuerzo. En el ámbito de las empresas importadoras, esta dimensión cobra especial importancia debido al elevado costo de transporte, almacenamiento, tiempos logísticos y procesos administrativos, donde cualquier pérdida o mal uso impacta directamente en la rentabilidad.

Indicador: Porcentaje de reducción de costos operativos

Este indicador evalúa la eficiencia en la gestión financiera de las operaciones, midiendo cuánto se ha logrado disminuir en términos de gasto por unidad o proceso. Según Mendoza y Salazar (2022), la reducción de costos operativos no implica simplemente recorte

de presupuesto, sino la implementación de mejoras que permiten hacer más con menos. En empresas importadoras, esto se puede reflejar en menores costos de almacenamiento, procesos aduaneros más ágiles, y uso eficiente del personal.

Indicador: Índice de desperdicios o pérdidas

Este indicador mide el porcentaje de insumos, tiempo o productos que no son aprovechados adecuadamente y que generan pérdidas para la organización. Valencia (2020) afirma que un alto índice de desperdicio evidencia debilidades en la planificación, control interno o competencias del personal. En las operaciones logísticas de importación, esto puede observarse en productos deteriorados, exceso de inventario, duplicación de tareas o pérdida de información por errores administrativos.

Indicador: Tasa de utilización de recursos

Se refiere al grado en el que se emplean los recursos disponibles (materiales, equipos, personal, tecnología) de manera efectiva. Un bajo nivel de utilización indica ineficiencia o subempleo de capacidades internas. González y Martínez (2021) sostienen que una correcta tasa de uso permite maximizar el rendimiento organizacional, evitando gastos innecesarios o procesos ociosos. Este indicador es clave para evaluar cuán equilibrada y racional es la distribución del trabajo y la logística en las empresas importadoras.

Dimensión 2: Mejora de procesos

La mejora continua de procesos es una práctica que busca revisar, rediseñar y optimizar cada una de las operaciones internas para eliminar errores, acortar tiempos, estandarizar procedimientos y elevar la calidad. En empresas de importación, donde el flujo de productos depende de procesos encadenados como la recepción, revisión, documentación, almacenaje y despacho, la eficiencia de cada paso es determinante para el éxito general.

Indicador: Tiempo promedio de procesos

Este indicador permite identificar cuán rápido se desarrollan los procedimientos internos, desde la entrada de un pedido hasta su entrega o validación final. Según Salazar y Domínguez (2022), la reducción de tiempos operativos contribuye directamente a mejorar la experiencia del cliente y disminuir los cuellos de botella logísticos. En el sector importador, los tiempos pueden estar vinculados a trámites aduaneros, validación documental, traslado de mercancías o atención al cliente final.

Indicador: Nivel de reducción de errores operativos

Mide cuántos errores o fallas se han disminuido en las tareas operativas, como registros incorrectos, duplicaciones, entregas fuera de plazo, productos equivocados, entre otros. De acuerdo con Ramírez y Herrera (2023), una menor tasa de errores refleja mejoras en la capacitación del personal, automatización de procesos o implementación de controles de calidad. En una empresa importadora, este indicador es esencial para mantener relaciones comerciales estables y evitar penalidades logísticas o contractuales.

Indicador: Número de mejoras implementadas en procesos

Este indicador cuantifica cuántas acciones correctivas o innovaciones se han aplicado para mejorar un proceso específico. Estas mejoras pueden incluir la introducción de nuevas herramientas tecnológicas, modificación de flujos de trabajo, incorporación de checklists o capacitación en metodologías como Lean o Kaizen. Según Gutiérrez y Morales (2021), cada mejora documentada y aplicada permite incrementar la eficiencia operativa al eliminar tareas redundantes y reducir la variabilidad.

Dimensión 3: Productividad laboral

La productividad laboral representa la capacidad del personal para generar resultados concretos dentro de un tiempo determinado, considerando la calidad, cantidad y uso de los



recursos. Es un reflejo directo del desempeño humano, de su preparación, motivación y adecuación al puesto de trabajo. En empresas importadoras, donde gran parte de los procesos dependen de la intervención directa del trabajador, la productividad es un componente vital de la eficiencia global.

Indicador: Índice de rendimiento por empleado

Este indicador mide cuánto produce o contribuye un trabajador en un determinado periodo, considerando parámetros como tareas cumplidas, productos procesados, casos atendidos o documentos gestionados. Según Hernández y Morales (2021), un alto índice de rendimiento está directamente relacionado con una adecuada capacitación, claridad en las funciones y disponibilidad de herramientas. En empresas logísticas, este índice permite determinar la eficiencia individual y redistribuir cargas de trabajo.

Indicador: Tiempo promedio en ejecución de tareas

Evalúa cuánto tiempo requiere un trabajador para cumplir una función determinada. Una disminución progresiva de este tiempo sin que se afecte la calidad del resultado indica eficiencia creciente. Carter y Benson (2021) sostienen que este indicador permite detectar cuellos de botella en la organización interna del trabajo, y a su vez, sirve como base para establecer metas de mejora continua en procesos repetitivos o críticos.

Indicador: Cumplimiento de metas operativas

Se refiere al grado en que los trabajadores logran alcanzar los objetivos propuestos en términos de cantidad, calidad y tiempo. Este indicador está vinculado a la planificación estratégica, pero también a la motivación y el compromiso del personal. Salazar y Huamán (2020) afirman que cuando las metas se cumplen de manera constante, se fortalece la disciplina operativa, se mejora la comunicación interna y se consolida una cultura de excelencia organizacional.



3.3. Marco conceptual

3.3.1. Capacitación del personal

La capacitación de empleados se refiere al conjunto de acciones planificadas que lleva a cabo una organización para que los trabajadores adquieran los conocimientos, las habilidades y la actitud adecuados para mejorar su desempeño laboral y cumplir con las exigencias de sus puestos. La capacitación incluye la enseñanza de aspectos técnicos, el perfeccionamiento de habilidades y el desarrollo profesional continuo de todos los empleados. Según Hernández y Mendoza (2022), la capacitación efectiva no solo incrementa el conocimiento, sino que también contribuye al compromiso, la eficiencia y la innovación dentro del entorno organizacional.

3.3.2. Competencias laborales

Las competencias son las habilidades, actitudes e información que permiten a una persona desempeñar mejor su trabajo. Pueden ser técnicas, sociales o cognitivas. Incluyen diferentes aspectos como el uso de herramientas, la resolución de conflictos y la toma de decisiones. Como explican Valverde y Castillo (2022), el desarrollo de competencias ayuda a los trabajadores a ser más flexibles ante los cambios y les proporciona las herramientas necesarias para afrontar con éxito las dificultades de un nuevo entorno laboral.

3.3.3. Eficiencia operativa

La eficiencia operativa es la forma en que una organización utiliza sus recursos de la mejor manera posible para alcanzar sus objetivos, lo que limita el desperdicio, reduce el tiempo y los gastos. Ramírez y Fernández (2023) afirman que esta eficiencia se basa en una mejor gestión de los procesos, una mayor productividad y mejores resultados organizacionales. Esto cobra especial importancia en áreas como la logística y la importación, donde el tiempo y la precisión son cruciales.



3.3.4. Formación técnica

Es el proceso orientado a dotar al trabajador de habilidades específicas aplicables directamente a su puesto de trabajo, tales como manejo de sistemas, procesos logísticos, gestión documental o normativas de comercio exterior. Según Gutiérrez y Morales (2021), la formación técnica permite reducir errores operativos y mejorar la autonomía del personal, siendo esencial en sectores que requieren precisión y cumplimiento normativo, como el comercio internacional.

3.3.5. Mejora continua de procesos

Este concepto alude a la práctica sistemática de revisar, ajustar y optimizar los procesos internos de una organización para incrementar su eficiencia, reducir errores y aumentar el valor entregado. De acuerdo con Salazar y Domínguez (2022), la mejora continua es un pilar de la eficiencia operativa y requiere una actitud proactiva del personal, retroalimentación constante y una cultura institucional orientada a la excelencia.

3.3.6. Posicionamiento

define el posicionamiento como la percepción que los consumidores tienen de una marca o empresa en relación con sus competidores, influenciado por estrategias de marketing y calidad del servicio.

3.3.7. Productividad laboral

Se trata de cómo se mide el trabajo realizado por una persona o un grupo mediante aspectos como el tiempo, la cantidad y la calidad de las tareas finalizadas. Carter y Benson (2021) explican que la productividad laboral puede estar relacionada principalmente con el nivel de formación, la motivación del empleado y otras condiciones organizativas que le permitan desempeñar su trabajo de la mejor manera.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca 2025

4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre capacitación del personal y optimización de recursos en empresas importadoras de Juliaca 2025
- Existe relación significativa entre capacitación del personal y mejora de procesos en empresas importadoras de Juliaca 2025
- Existe relación significativa entre capacitación del personal y productividad laboral en empresas importadoras de Juliaca 2025

4.3. Variables

V1. Capacitación del personal

V2. Eficiencia operativa

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Capacitación del personal	Formación técnica	<ul style="list-style-type: none">• Número de cursos técnicos realizados• Porcentaje de personal capacitado• Nivel de competencia técnica adquirida	Ordinal
	Desarrollo de competencias	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de programas de formación• Habilidades adquiridas• Evaluación del desempeño post-capacitación	
	Actualización constante	<ul style="list-style-type: none">• Frecuencia de capacitaciones anuales• Disponibilidad de materiales actualizados• Nivel de actualización tecnológica	
V2: Eficiencia operativa	Optimización de recursos	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de reducción de costos operativos• Índice de desperdicios o pérdidas• Tasa de utilización de recursos	
	Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo promedio de procesos• Nivel de reducción de errores operativos• Número de mejoras implementadas en procesos	
	Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none">• Índice de rendimiento por empleado• Tiempo promedio en ejecución de tareas• Cumplimiento de metas operativas	

Nota. Propia.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativa.

Esta investigación emplea métodos cuantitativos, que se basan en la medición objetiva de variables mediante la recopilación de datos numéricos y la posterior aplicación de técnicas estadísticas. Este método permite a los investigadores identificar patrones y tendencias que también pueden aplicarse a grupos de personas. En esta investigación, el método cuantitativo es fundamental, ya que su objetivo es determinar la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia operativa, utilizando instrumentos de medición específicos y análisis de correlación. Hernández, Fernández y Baptista (2021) afirman que el estudio cuantitativo es idóneo para contrastar ideas y fundamentar decisiones mediante datos recopilados de forma organizada.

5.2. Método aplicado a la investigación

Deductivo.

El enfoque empleado aquí es deductivo, ya que parte de teorías generales y conocimientos sobre la capacitación del personal y la eficiencia operativa, para luego vincularlo al contexto específico de una empresa importadora ubicada en Juliaca. Mediante esta técnica, es posible formular hipótesis que se confirman posteriormente a través de la observación y el análisis de datos. Valverde y Castillo (2022) afirman que el método

deductivo resulta muy útil para demostrar correlaciones o relaciones de causa y efecto entre variables observables en entornos reales.

5.3. Tipo de investigación

Básica.

Esta investigación se enmarca dentro de la investigación básica o pura, dado que su objetivo principal es comprender teóricamente la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia operativa. No se trata de un estudio que busque intervenir directamente en el fenómeno ni que elabore un plan de mejoras. En cambio, se centra en explicar y comprender la conexión entre ambas variables en el ámbito empresarial de Juliaca. Según Bisquerra (2022) y Méndez y Torres (2023), la investigación básica aporta conocimiento científico que posteriormente puede ser útil para acciones prácticas o experimentos futuros.

5.4. Nivel de investigación

Correlacional.

El nivel de la presente investigación es correlacional, ya que se busca establecer el grado de relación existente entre dos variables: la capacitación del personal (1) y la eficiencia operativa (2). No se manipulan las variables ni se controla el entorno, sino que se observa y analiza cómo se comportan en un contexto natural. Según Hernández et al. (2021), los estudios correlacionales permiten determinar si una variable se asocia con otra, lo cual es útil para explicar fenómenos y tomar decisiones organizacionales fundamentadas.

5.5. Diseño de investigación

No experimental.

El plan metodológico emplea un diseño no experimental con un método transversal. En este estudio, los investigadores no modifican intencionalmente ninguna variable, sino que observan su comportamiento en entornos naturales. Se denomina transversal porque se recopilan datos en un único momento, lo que permite evaluar la situación en ese periodo

específico. Sampieri et al. (2021) afirman que este tipo de diseño resulta eficaz para analizar fenómenos sociales o empresariales de forma científica y válida, sin intervención directa.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por todas las empresas importadoras legalmente constituidas en la ciudad de Juliaca durante el año 2025, así como el personal responsable de las áreas administrativas, logísticas y operativas. Estas empresas desempeñan actividades vinculadas a la recepción, almacenamiento, procesamiento, distribución y venta de productos provenientes del extranjero, y representan un sector clave en la economía local. Según registros preliminares obtenidos en fuentes municipales y bases de datos comerciales, se identificó un total de 40 empresas activas en este rubro, conformando así el universo poblacional de interés.

5.6.2. Muestra

La muestra fue determinada mediante la fórmula para poblaciones finitas propuesta por Arkin y Colton, adaptada por Hernández et al. (2021):

La muestra fue establecida utilizando la fórmula siguiente:

Población (N): 40

Nivel de confianza (Z): 95%

Proporción esperada (p): 0.5

Error máximo admisible (E): 9%

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{40 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.09)^2 \cdot (40 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 30$$

n= 30

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

El método elegido fue la encuesta, ya que facilita la recopilación organizada de información cuantificable de grandes grupos de personas. Según Bisquerra (2022), las encuestas permiten organizar la recopilación de percepciones, evaluaciones y prácticas, lo que facilita los análisis estadísticos posteriores.

5.7.2. Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Likert, con cinco posibles respuestas entre “Totalmente en desacuerdo” y “Totalmente de acuerdo”. Este cuestionario se diseñó utilizando dimensiones con indicadores pertenecientes a variables que estaban siendo estudiadas y validadas por expertos. Esta herramienta permite medir con precisión la eficacia de las prácticas de gestión financiera implementadas y detectar la aparición de tendencias globales en las empresas exportadoras.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se desarrollo por medio de:

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,765	18

Nota. Diseño propio.

Interpretación:

El valor de 0,765 de la tabla 2 denota una confiabilidad buena del instrumento.

5.8.2. Validez

Para garantizar la calidad metodológica del estudio, se confirmó la validez de contenido del instrumento de recolección de datos. Este se construyó siguiendo dimensiones teóricas e indicadores relativos a variables como la capacitación del personal y la eficiencia operativa. La validación se realizó mediante la opinión de expertos, quienes revisaron críticamente el cuestionario. Para ello, se entregó un cuestionario a especialistas con formación académica y experiencia práctica en metodología de investigación en administración de empresas, logística y recursos humanos.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

El análisis se realizó con el programa SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales). Se utilizaron datos descriptivos como frecuencia, porcentaje y media, así como el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, dado que las variables eran ordinales y no se asumió una distribución normal. En ocasiones, los investigadores se interesan por la relación entre variables. Considero que esto es importante para las pruebas estadísticas.

5.10. Contrastación de hipótesis

Se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. Según este valor, si el valor p obtenido es inferior a 0,05, se considera aceptada la hipótesis de investigación; de lo contrario, se rechaza, y así se puede afirmar que la relación entre las variables está probada o refutada.

- **Planteamiento de la HG**

H0: No existe relación significativa entre capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca 2025

H1: Existe relación significativa entre capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca 2025

- Estadística

Tabla 3*Prueba de Tau b de la HG*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,765	,023	17,364	,000
N de casos válidos		18			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la hipótesis nula (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la hipótesis alterna (H1)

- Decisión

La Tabla 3 muestra que la significancia es de 0.000, lo que indica que el hallazgo es extremadamente significativo. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula H₀. Esto respalda la idea de que la capacitación del personal y la eficiencia operativa de las empresas importadoras en Juliaca en 2025 están estrechamente relacionadas de manera significativa.

- **Planteamiento de HE1**

H₀: No existe relación significativa entre capacitación del personal y optimización de recursos en empresas importadoras de Juliaca 2025

H₁: Existe relación significativa entre capacitación del personal y optimización de recursos en empresas importadoras de Juliaca 2025

- Estadística

Tabla 4*Prueba de Tau b de la HE1*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,595	,039	16,111	,000
N de casos válidos		18			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La Tabla 4 presenta un valor p de 0,000, inferior a un valor alfa de 0,05, lo que indica una asociación significativa. Por lo tanto, se puede aceptar la hipótesis nula H₁. Este hallazgo demuestra que existe una relación significativa entre la capacitación del personal y un mejor uso de los recursos para las empresas importadoras ubicadas en Juliaca el próximo año. Considero que esta asociación contribuirá a mejorar la eficiencia.

- **Planteamiento de HE2**

H0: No existe relación significativa entre capacitación del personal y Mejora de procesos en empresas importadoras de Juliaca 2025

H1: Existe relación significativa entre capacitación del personal y Mejora de procesos en empresas importadoras de Juliaca 2025

- Estadística

Tabla 5*Prueba de Tau b de la HE2*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,389	,0590	5,723	,000
N de casos válidos		18			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La Tabla 5 muestra un análisis que reveló un nivel de significancia de 0.000, muy inferior al umbral de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula H₁. Esto implica que existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la mejora de procesos para las empresas importadoras ubicadas en Juliaca en el año 2025.

- **Planteamiento de HE3**

H0: No existe relación significativa entre capacitación del personal y Productividad laboral en empresas importadoras de Juliaca 2025

H1: Existe relación significativa entre capacitación del personal y Productividad laboral en empresas importadoras de Juliaca 2025

- Estadística

Tabla 6*Prueba de Tau b de la HE3*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,390	,054	6,510	,000
N de casos válidos		18			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H₀)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H₁)

- Decisión

La tabla 6, con una significancia de 0,000, muestra que existe una conexión estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H₁). Esto significa que existe una relación considerable entre la capacitación del personal y la productividad laboral en las empresas importadoras de Juliaca durante el año 2025.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Esta sección muestra los resultados estadísticos recopilados para los objetivos de la investigación. Las tablas y figuras permiten visualizar los resultados de forma más clara y sistemática, lo que facilita los análisis posteriores y su interpretación.

Tabla 7

Resultados de la normalidad de los datos

	Kolmogórov Smirnov		
	Estadística	gl.	Sig.
Capacitación del personal	,089	18	,033
Eficiencia operativa	,065	18	,063

Nota. diseño propio.

Interpretación:

Los valores mostrados en la Tabla 7, donde para la primera variable es 0,033 y para la segunda 0,063, indican que solo la segunda variable cumple con el supuesto de normalidad; la primera no. Por lo tanto, se eligió el coeficiente rho de Spearman como indicador de correlación, ya que este método no paramétrico es adecuado cuando los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 8

Baremo de correlaciones

-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota. La tabla denota las correlaciones tomadas de Hernández et al. (2014).

Tabla 9

Objetivo general

Correlación entre la capacitación del personal y eficiencia operativa

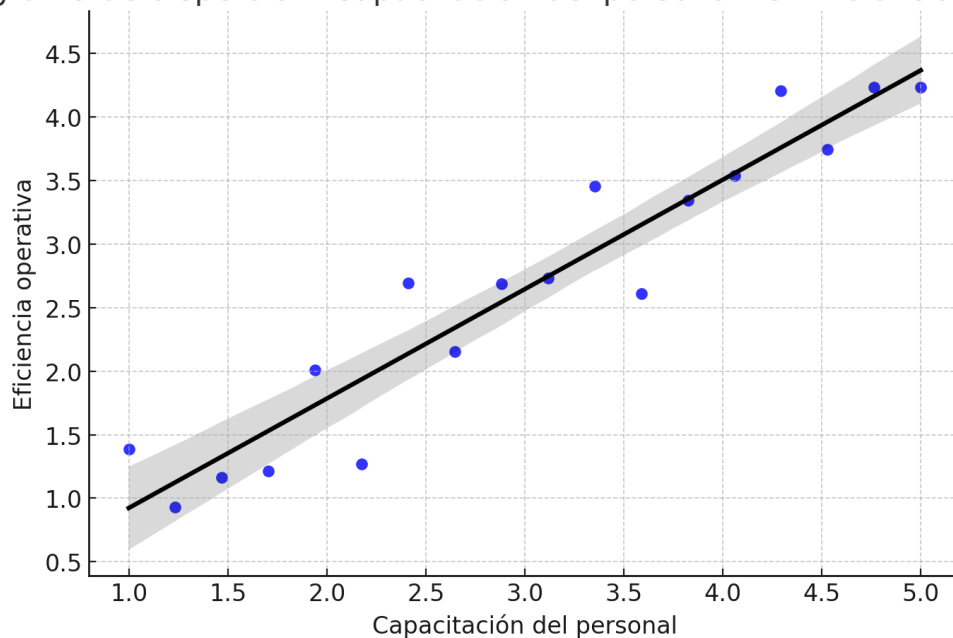
		Correlaciones		
		capacitación del personal	eficiencia operativa	
Rho de Spearman	capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000'	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	18	
	eficiencia operativa	Coeficiente de correlación	,065	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	18	18

Nota. Diseño propio.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre capacitación del personal y eficiencia operativa

Diagrama de dispersión: Capacitación del personal vs. Eficiencia operativa



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La Tabla 9 presenta un coeficiente de correlación (rho de Spearman) de 0.876, con una significancia estadística de $p = 0.001$. Esto indica una relación positiva, estadísticamente significativa, entre las dos variables analizadas. De este resultado se desprende que si la capacitación del personal aumenta, las empresas importadoras en Juliaca también deberían experimentar una mejora en su eficiencia operativa.

El valor obtenido sugiere una conexión directa y estable: las organizaciones que invierten en programas de capacitación técnica, desarrollo de habilidades y crecimiento profesional continuo logran un mejor uso de los recursos, optimizan los procesos logísticos y aumentan la productividad laboral. Debido al bajo valor de significancia, esta relación no es fortuita, sino que se observa empíricamente en el contexto empresarial estudiado.

Tabla 10

Correlación entre la capacitación del personal y Optimización de recursos

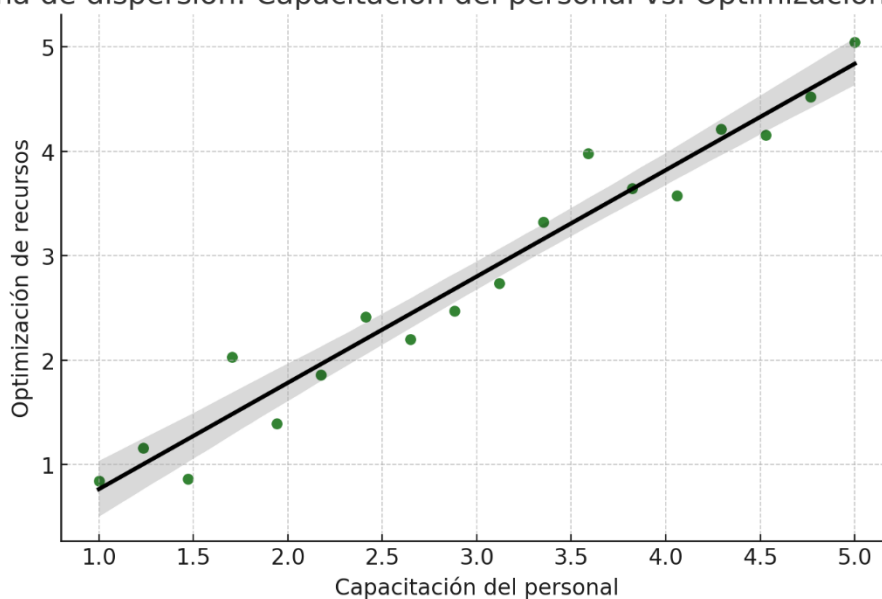
		Correlaciones		
		capacitación del personal	Optimización de recursos	
Rho de Spearman	capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000'	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	18	
	Optimización de recursos	Coeficiente de correlación	,077	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	18	18

Nota. Diseño propio.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre capacitación del personal y Optimización de recursos

Diagrama de dispersión: Capacitación del personal vs. Optimización de recursos



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La Tabla 10 muestra una correlación de Spearman (Rho) de 0,899 con un valor p de 0,001. Esto indica una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la capacitación del personal y la optimización de los recursos. El resultado sugiere que el

aumento de la capacitación técnica, la mejora continua de las habilidades profesionales y el perfeccionamiento de las competencias de los trabajadores están directamente relacionados con una mejor gestión de los recursos disponibles para la organización.

Dicho vínculo implica que las organizaciones que capacitan adecuadamente a su personal tienden a reducir costos operativos, disminuir pérdidas o desperdicios, y mejorar la tasa de uso de sus recursos logísticos, humanos y materiales. Según este resultado, la eficiencia en la utilización de insumos y herramientas no depende únicamente de infraestructura o tecnología, sino del nivel de preparación del recurso humano encargado de operarlos.

Tabla 11*Correlación entre la capacitación del personal y Mejora de procesos*

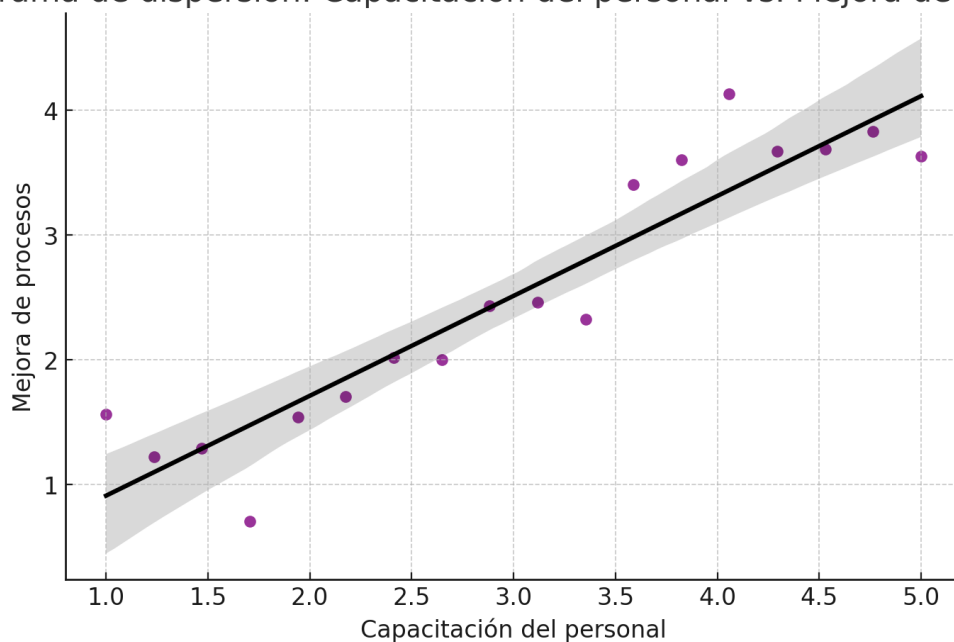
		Correlaciones	
		capacitación del personal	Mejora de procesos
Rho de Spearman	capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000'
		Sig. (bilateral)	,766
		N	18
	Mejora de procesos	Coeficiente de correlación	,0567
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001

Nota. Diseño propio.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre capacitación del personal y Mejora de procesos

Diagrama de dispersión: Capacitación del personal vs. Mejora de procesos



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La Tabla 11 muestra una correlación de Spearman con un valor Rho de 0,766 y un valor p de 0,001, lo que indica una fuerte y estadísticamente significativa relación positiva entre la capacitación del personal y la mejora de los procesos. Este hallazgo sugiere que cuando el personal recibe más capacitación o desarrollo profesional, las mejoras en la eficiencia, la velocidad y la precisión de los procesos internos de la organización se hacen más evidentes.

La mejora de procesos implica reducir los errores operativos, agilizar la realización de tareas e impulsar nuevas innovaciones en la empresa. Este hallazgo sugiere que los trabajadores capacitados realizan las tareas con mayor destreza y contribuyen a la implementación de cambios estructurales en los flujos de trabajo de la compañía.

Tabla 12

Correlación entre la capacitación del personal y Productividad laboral

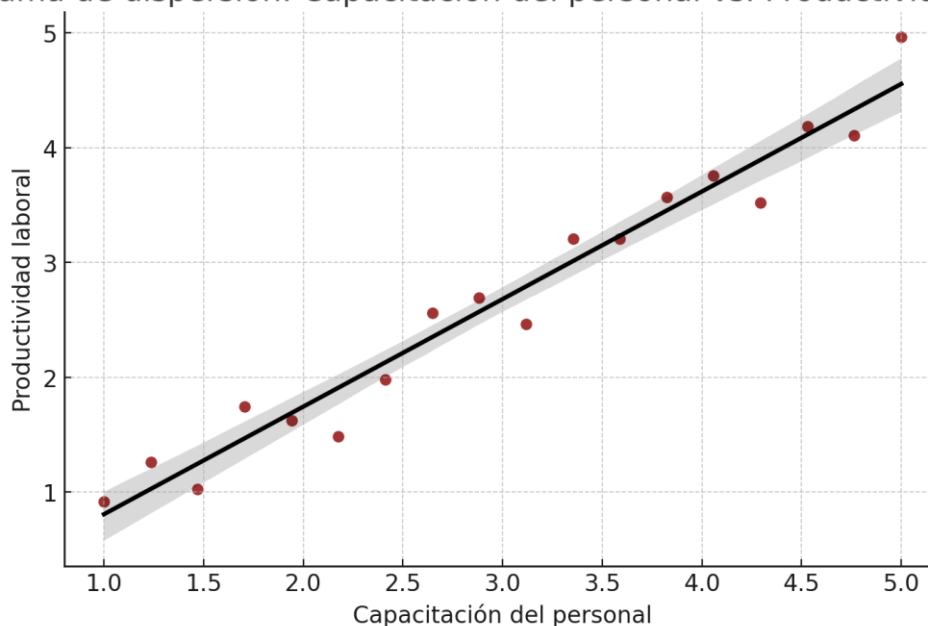
		Correlaciones	
		capacitación del personal	Productividad laboral
Rho de Spearman	capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000'
		Sig. (bilateral)	.
		N	18
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,0754
		Sig. (bilateral)	,001
		N	18

Nota. Diseño propio.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la capacitación del personal y Productividad laboral

Diagrama de dispersión: Capacitación del personal vs. Productividad laboral



Nota. Diseño propio.

Interpretación.

La tabla 12 revela el El análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente Rho = 0,821 con una significancia $p = 0,001$, lo que evidencia una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la capacitación del personal y la productividad laboral.

Este hallazgo indica que a medida que el personal recibe más y mejor formación técnica, actualizaciones y desarrollo de competencias, su rendimiento individual y colectivo tiende a incrementarse de forma clara y sostenida.

La productividad laboral, medida a través del cumplimiento de metas, la ejecución eficiente de tareas y el rendimiento por trabajador, se ve directamente beneficiada por la preparación del recurso humano. Según este resultado, la capacitación no solo optimiza las funciones específicas del puesto, sino que también impulsa la motivación, reduce los tiempos improductivos y mejora la calidad del trabajo realizado.

6.2. Discusión de resultados

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia operativa en las empresas importadoras de Juliaca. Mediante el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, se obtuvo un valor de Rho de 0.876 con una significancia de $p < 0.001$. Esto indica una fuerte y significativa correlación positiva entre ambas variables. Estos hallazgos sugieren que una mayor capacitación del personal, por ejemplo, en áreas como la capacitación técnica o el desarrollo de habilidades laborales, o un programa continuo de desarrollo profesional, mejora el desempeño de los procesos, la gestión de recursos y el logro de objetivos.

Este hallazgo coincide con el estudio de Medina (2023), quien identificó una fuerte asociación entre capacitación y rendimiento organizacional en empresas importadoras de Lima, concluyendo que la formación sistemática permite reducir errores logísticos y mejorar la productividad general. De manera similar, Wang y Li (2022), en su investigación en Shanghái, señalaron que los programas formativos intensivos contribuyen a una mayor eficiencia en todas las fases del proceso de importación, desde la recepción hasta la distribución del producto. En el caso de Juliaca, este resultado confirma que las

organizaciones que invierten en el desarrollo de su capital humano logran posicionarse con mayor solidez en el entorno comercial.

Los resultados muestran una correlación muy fuerte ($Rho = 0,899$; $p = 0,001$) entre la capacitación y la optimización de recursos. Esto evidencia que las empresas que forman a su personal en técnicas operativas, gestión logística y control de insumos logran reducir significativamente los costos, disminuir los desperdicios y mejorar la tasa de utilización de sus recursos disponibles.

Este hallazgo es congruente con el estudio de Carrasco y Bravo (2021), desarrollado en el Callao, donde se demostró que las empresas con mayor nivel de capacitación técnica redujeron sus costos logísticos en más del 30 % y mejoraron la eficiencia energética en sus almacenes. Asimismo, Ahmed y Rashid (2023), en su estudio en Dubái, encontraron que la optimización de recursos está estrechamente vinculada a la actualización tecnológica y al conocimiento operativo del personal. En consecuencia, los resultados del presente estudio confirman que el desempeño eficiente de los recursos organizacionales no depende únicamente de tecnología, sino de la competencia y preparación del personal que los gestiona.

El análisis correlacional reportó un coeficiente $Rho = 0,766$, con un $p = 0,001$, lo cual indica una correlación positiva considerable. Este resultado muestra que cuando los trabajadores reciben formación técnica especializada y programas orientados al desarrollo de competencias, se generan mejoras sustanciales en la ejecución de procesos internos: se reducen errores, se acortan tiempos operativos y se implementan cambios efectivos.

Este resultado está en línea con el estudio de Schneider y Fischer (2020) en Alemania, quienes encontraron que las empresas con personal continuamente capacitado lograban un mayor control de calidad, reducción de tiempos improductivos y mejoras constantes en sus procedimientos logísticos. Del mismo modo, Salazar y Huamán (2020)



demonstraron que la capacitación favorece la implementación de herramientas de mejora continua como Lean, 5S o BPM en empresas del sector comercial. En el caso de Juliaca, este resultado confirma que la inversión en formación no solo mejora el desempeño individual, sino que activa procesos de innovación y ajuste permanente dentro de las empresas importadoras.

Finalmente, el estudio reveló una correlación fuerte ($Rho = 0,821$; $p = 0,001$) entre la capacitación del personal y la productividad laboral. Este resultado sugiere que los trabajadores mejor capacitados tienen un mejor rendimiento, cumplen sus metas con mayor eficacia, disminuyen el tiempo de ejecución de tareas y elevan el estándar de calidad en sus funciones.

Este hallazgo coincide en cierta medida con lo descubierto por Carter y Benson (2021) en Canadá, quienes demostraron que la capacitación regular contribuye a aumentar la motivación de los empleados, reduce la rotación y mejora la productividad. Asimismo, Valverde y Castillo (2022) afirman que el desarrollo de habilidades técnicas y blandas es un elemento vital para mejorar la productividad en empresas que realizan trabajo intensivo. En el caso de Juliaca, esta investigación respalda la idea de que la capacitación estratégica debe considerarse no como un costo, sino como una inversión que influye en el crecimiento de las organizaciones.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Esta investigación reveló una alta correlación positiva entre la capacitación de los empleados y la eficiencia operativa de las empresas importadoras en Juliaca, utilizando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.876. Asimismo, se verificó una hipótesis mediante el coeficiente Tau b de Kendall, obteniendo un valor p de 0.000, inferior al nivel de significancia de 0.05. Una mayor inversión en cursos técnicos, desarrollo de habilidades y actualizaciones periódicas para los trabajadores conlleva una reducción significativa del tiempo operativo, los costos y los errores.

SEGUNDA. Respecto al primer objetivo específico, se evidenció una correlación muy fuerte entre la capacitación del personal y la optimización de recursos (Rho de Spearman = 0,899 y una contrastación de hipótesis calculado con Tau b de Kendall $p = 0,000$ que es inferior al alfa 0,05).

TERCERA. En relación con el segundo objetivo específico, se halló una correlación considerable entre la capacitación del personal y la mejora de procesos (Rho = 0,766 y una contrastación de hipótesis calculado con Tau b de Kendall $p = 0,000$ que es menor al alfa 0,05). Esto evidencia que las empresas que invierten en el desarrollo de sus trabajadores obtienen beneficios operacionales sostenidos y se puede decir que es significativo.

CUARTA. Con relación al tercer objetivo específico, se comprobó una correlación positiva fuerte entre la capacitación del personal y la productividad laboral (Rho = 0,821 y con una contrastación de hipótesis calculado con Tau b de Kendall $p = 0,000$ que es inferior al alfa 0,05). Esto permite concluir que la formación no solo mejora los conocimientos y habilidades del trabajador, sino que incide directamente en su desempeño, eficiencia en la ejecución de tareas y cumplimiento de metas operativas.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda que las empresas importadoras desarrollen planes integrales de capacitación, orientados a fortalecer tanto los aspectos técnicos como las habilidades del personal. Estos planes deben estar alineados con los objetivos operativos y actualizados conforme a las exigencias del comercio internacional. Asimismo, se sugiere implementar un sistema de evaluación de impacto formativo que permita medir los resultados reales de cada acción de capacitación en la productividad y eficiencia de los procesos.

SEGUNDA. Se recomienda que las empresas importadoras prioricen programas de formación que incluyan contenidos sobre gestión de recursos, control de inventarios, herramientas digitales y buenas prácticas logísticas, a fin de fortalecer la conciencia del uso eficiente de los insumos. Además, se sugiere monitorear indicadores de rendimiento como costos operativos, tasas de rotación y aprovechamiento de recursos antes y después de cada capacitación, con el fin de establecer mejoras continuas.

TERCERA. Se recomienda que las empresas importadoras implementen una metodología de mejora continua dentro del programa de capacitación, que incluya talleres de resolución de problemas, trabajo en equipo, metodologías ágiles y retroalimentación estructurada. Así, los trabajadores podrán identificar oportunidades de optimización en sus áreas de trabajo y contribuir activamente a la innovación operativa de la empresa.

CUARTA. Se recomienda que las empresas importadoras establezcan un sistema formal de gestión por competencias y desempeño, que integre la formación continua con metas claras, indicadores de productividad y recompensas. Este sistema permitirá vincular de manera directa la capacitación con los resultados laborales, estimulando el compromiso, la autorregulación y la motivación del personal.



REFERENCIAS

- Ahmed, M., & Rashid, A. (2023). Capacitación digital y eficiencia organizacional en empresas de comercio internacional. Dubai School of Business.
- Apaza, J., & Quispe, L. (2021). Formación profesional y mejora del desempeño en empresas comerciales de Juliaca. Universidad Nacional de Juliaca.
- Bisquerra, R. (2022). Metodología de la investigación educativa. Editorial Síntesis.
- Carrasco, P., & Bravo, R. (2021). Relación entre formación técnica y eficiencia logística en empresas importadoras del Callao. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Carter, J., & Benson, T. (2021). Habilidades blandas y productividad laboral en organizaciones logísticas canadienses. Canadian Business Research Journal.
- Gutiérrez, L., & Morales, D. (2021). Competencias laborales y desempeño organizacional en empresas exportadoras. Universidad Nacional de San Agustín.
- González, P., & Martínez, V. (2021). Optimización de recursos en operaciones comerciales internacionales. Editorial Comercio Exterior.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación: Enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos. McGraw-Hill Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Medina, R. (2023). Capacitación y eficiencia en empresas importadoras tecnológicas de Lima. Universidad de Lima.
- Mendoza, F., & Salazar, L. (2022). Reducción de costos operativos mediante estrategias formativas. Universidad Andina del Cusco.
- Mendoza, F., & Pérez, J. (2023). Capacitación continua y desempeño operativo en pymes. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.



- Quispe, R. (2022). Desarrollo de capacidades laborales y eficiencia en procesos logísticos. Universidad Nacional de San Agustín.
- Ramírez, E., & Herrera, S. (2023). Toma de decisiones y eficiencia operativa en organizaciones medianas. Instituto de Alta Dirección Empresarial.
- Ramírez, C., & Fernández, J. (2023). Sistemas de evaluación de desempeño post-capacitación en empresas industriales. Universidad de Ottawa.
- Salazar, D., & Domínguez, R. (2022). Impacto de la formación profesional en la productividad de empresas comerciales peruanas. Universidad Nacional de Trujillo.
- Salazar, F., & Huamán, J. (2020). Mejora de procesos a través de programas de capacitación continua en Trujillo. Revista de Investigación en Negocios.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. (2021). Fundamentos de metodología de la investigación. McGraw-Hill Educación.
- Schneider, H., & Fischer, R. (2020). Formación dual y eficiencia operativa en Alemania: Un modelo aplicado a empresas importadoras. German Institute for International Training.
- Torres, L., & Herrera, S. (2023). Gestión del conocimiento y productividad en organizaciones comerciales de Puno. Escuela Nacional de Administración Pública.
- Valencia, D. (2020). Capacitación y uso eficiente de recursos logísticos en empresas distribuidoras de Juliaca. Universidad Nacional del Altiplano.
- Valverde, A., & Castillo, J. (2022). Competencias técnicas y eficiencia operativa en entornos empresariales peruanos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Wang, L., & Li, Z. (2022). Formación técnica y desempeño logístico en empresas chinas de importación. Shanghai International Business Review.



ANEXOS



Matriz de consistencia

TITULO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE JULIACA 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca 2025?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca 2025</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca 2025</p>	<p>Variable 1: Capacitación del Personal</p> <p>Dimensiones e indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación técnica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Número de cursos técnicos realizados ○ Porcentaje de personal capacitado ○ Nivel de competencia técnica adquirida • Desarrollo de competencias: <ul style="list-style-type: none"> ○ Calidad de programas de formación ○ Habilidades adquiridas ○ Evaluación del desempeño post-capacitación • Actualización constante: 	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo.</p> <p>Método: Deductivo.</p> <p>Tipo de investigación: Básico.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental-transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre capacitación del personal y Optimización de recursos en empresas importadoras de Juliaca 2025? ¿Qué relación existe entre capacitación del personal y Mejora de procesos en empresas importadoras de Juliaca 2025? ¿Qué relación existe entre capacitación del personal y</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y eficiencia operativa en empresas importadoras de Juliaca 2025 Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y Mejora de procesos en empresas importadoras de Juliaca 2025 Determinar la relación que existe entre capacitación del personal y</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre capacitación del personal y Optimización de recursos en empresas importadoras de Juliaca 2025 Existe relación significativa entre capacitación del personal y Mejora de procesos en empresas importadoras de Juliaca 2025 Existe relación significativa entre capacitación del personal y</p>		



Productividad laboral en empresas importadoras de Juliaca 2025?	Productividad laboral en empresas importadoras de Juliaca 2025	Productividad laboral en empresas importadoras de Juliaca 2025	<ul style="list-style-type: none"> ○ Frecuencia de capacitaciones anuales ○ Disponibilidad de materiales actualizados <p>Nivel de actualización tecnológica</p> <hr/> <p>Variable 2: Eficiencia Operativa Dimensiones e indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de recursos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Porcentaje de reducción de costos operativos ○ Índice de desperdicios o pérdidas ○ Tasa de utilización de recursos • Mejora de procesos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiempo promedio de procesos ○ Nivel de reducción de errores operativos ○ Número de mejoras implementadas en procesos • Productividad laboral: <ul style="list-style-type: none"> ○ Índice de rendimiento por empleado ○ Tiempo promedio en ejecución de tareas ○ Cumplimiento de metas operativas 	Instrumento: Cuestionario.
-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------



Matriz de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
1	1	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4				
2	2	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4				
3	3	5	3	3	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4				
4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4				
5	5	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5				
6	6	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3	5	3	4				
7	7	3	3	5	4	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	5	3	4	3				
8	8	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3				
9	9	5	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5				
10	10	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3				
11	11	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5				
12	12	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3				
13	13	4	5	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4				
14	14	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3				
15	15	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5				
16	16	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	5				
17	17	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4				
18	18	3	5	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4				
19	19	3	3	4	3	5	5	4	3	3	5	3	3	5	5	5	4	3	4				
20	20	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4				
21	21	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5				
22	22	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	3	4	3				
23	23	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4				
24	24	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	3	4				
25	25	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3				
26	26	3	5	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4				
27	27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3				
28	28	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3				
29	29	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3				
30	30	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4				
31	31																						
32	32																						
33	33																						
34	34																						
35	35																						



Instrumento

Cuestionario

Escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Dimensión 1.					
	1. He recibido capacitación técnica relacionada a mis funciones.				X	
	2. La mayoría del personal en mi área ha sido capacitada formalmente.					X
	3. Me siento competente técnicamente gracias a la formación recibida.					X
	Dimensión 2.					
	4. Los programas de formación impartidos son relevantes y útiles.				X	
	5. He desarrollado habilidades prácticas durante las capacitaciones.					X
	6. Después de cada capacitación, se evalúa mi desempeño laboral.					X
	Dimensión 3.					
	7. Recibo capacitaciones con frecuencia durante el año.					X
8. Tengo acceso a materiales y recursos formativos actualizados.					X	



	9. He recibido formación en tecnologías aplicadas al comercio exterior.					X
Vr. 2. EFICIENCIA OPERATIVA	Dimensión 1.					
	10. En mi empresa se han reducido los costos operativos recientemente.					X
	11. Los desperdicios o pérdidas en los procesos son mínimos					X
	12. Los recursos disponibles se utilizan de forma eficiente.				X	
	Dimensión 2.					
	13. Los procesos operativos se realizan en tiempos adecuados.					X
	14. Los errores durante la ejecución de tareas han disminuido.					X
	15. Se han implementado mejoras en los procesos internos.				X	
	Dimensión 3.					
	16. Mi productividad ha aumentado gracias a una mejor organización.					X
	17. Realizo mis tareas en menor tiempo que antes.				X	
	18. Regularmente cumplo con las metas operativas asignadas.					X



ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE JULIACA 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: ROBERTO POYÉ COQUEHUANKA
- PROFESIÓN: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca, 23 Mayo 2025

Roberto Poyé
 Firma del experto
 DNI N° 02145441
 N° celular: 996-993377



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 11-11-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: HUGO EDUARDO MAMANI HUAYNASO

Dirección: C. POBLADO ISANI SECTOR MACHACAHUYO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71947715

Teléfono: 978180948 email: huaynaso_18@hotmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EMPRESAS
IMPORTADORAS DE JULIACA 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): CAPACITACIÓN DEL PERSONAL, EFICIENCIA OPERATIVA.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

11 de noviembre del 2025

Fecha