

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS**



**“RELACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN EL NIVEL DE EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA ESPECERÍAS DEL SUR S.A. EN LA PROVINCIA DE TACNA, 2018”**

**TESIS**

**Presentado por:**

Bach. Raúl Yufra Carita

**Asesor:**

Dr. Walter Velásquez Rejas

**Para Obtener el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**TACNA – PERÚ**

**2018**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad privada de Tacna, que a través de la escuela de Post Grado y a todo su personal docente por impartirme sus amplios conocimientos y permitirme cumplir una de mis metas profesionales de la manera más exitosa posible.

A mis maestros y mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se lo debo a ellos, entre los que se incluye el presente trabajo. Ellos constituyen mi constante motivación para alcanzar mis sueños.

Finalmente, y no menos importante, a todos los trabajadores de la empresa Especerías del sur S.A. por haber sido parte de esta investigación y por el apoyo brindado en la culminación de mí trabajo.

Raúl.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por constituir lo más valioso para mi alma y ser constante inspiración en la lucha por abrirme pasó en la vida, a mis maestros por haberme despertado e inculcado los más elevados sentimientos y los más nobles ideales, y a mis padres, por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera profesional para mi futuro.

A todos mis hermanos y amigos que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

Raúl.

## ÍNDICE GENERAL

Agradecimiento .....	i
Dedicatoria .....	ii
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
Introducción .....	xii
Capítulo I.....	15
El Problema.....	15
1.1. Planteamiento Del Problema .....	15
1.2. Formulación Del Problema .....	17
1.2.1. Problema General.....	17
1.2.2. Problema Específicos .....	17
1.3. Justificación De La Investigación .....	17
1.4. Objetivos De La Investigación .....	19
1.4.1. Objetivo General .....	19
1.4.2. Objetivo Específicos .....	19
1.5. Conceptos Básicos.....	19

1.5.1. Capacitación Del Personal .....	19
1.5.2. Nivel De Exportación.....	21
1.6. Antecedentes De La Investigación .....	22
1.6.1. Antecedentes Internacionales.....	22
1.6.2. Antecedentes Nacionales .....	26
Capitulo II .....	29
Fundamento Teórico Científico .....	29
2.1. Capacitación Del Personal .....	29
2.2. Exportaciones.....	47
Capitulo III.....	66
Marco Metodológico.....	66
3.1. Hipótesis.....	66
3.1.1. Hipótesis General .....	66
3.1.2. Hipótesis Específica .....	66
3.2. Operacionalizacion de la variable .....	66
3.2.1. Variable Independiente .....	66
3.2.2. Escala Para La Medición De La Variable Independiente .....	68
3.2.3. Variable Dependiente.....	68

3.2.4. Escala Para La Medición De La Variable Dependiente.....	70
3.3. Tipo De Investigación.....	70
3.4. Diseño De La Investigación.....	70
3.5. Ámbito De Estudio.....	71
3.6. Población Y Muestra.....	71
3.6.1. Población.....	71
3.6.2. Muestra.....	71
3.7. Técnicas E Instrumentos.....	71
3.7.1. Técnicas.....	71
3.7.2. Instrumentos.....	72
3.8. Pruebas Estadísticas.....	72
Capitulo IV.....	73
Los Resultados.....	73
4.1. Descripción Del Trabajo De Campo.....	73
4.2. Diseño De La Presentación De Los Resultados.....	73
4.3. Presentación De Los Resultados.....	74
4.4. Prueba Estadística.....	104
4.5. Comprobación De Hipótesis Específica.....	105

4.6. Comprobación De Hipótesis General.....	108
Capitulo V.....	110
Conclusiones Y Recomendaciones .....	110
5.1. Conclusiones .....	110
5.2. Recomendaciones.....	111
Bibliografía .....	112
Anexos .....	113
Matriz de consistencia.....	117
Instrumento de recolección de datos.....	118
Validación del Instrumento de recolección de datos.....	122

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Importaciones Mundiales De Hierbas Aromáticas Desagregadas Por País Importador (En Miles De Dólares) .....	48
Tabla 2.Género de los trabajadores Encuestados .....	74
Tabla 3.Nivel De Instrucción .....	75
Tabla 4.Misión de la empresa .....	77
Tabla 5.Visión de la empresa .....	78
Tabla 6.Nivel de Horas de Capacitación y Entrenamiento .....	79
Tabla 7.Ítems de Nivel de Horas de Capacitación y Entrenamiento.....	81
Tabla 8.Nivel de Promedio por cursos recibidos por el Personal .....	82
Tabla 9.Ítems de Nivel de Promedio por cursos recibidos por el Personal.....	83
Tabla 10.Nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración .....	84
Tabla 11.Ítems de Nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración .....	86
Tabla 12.Nivel de capacitación y entrenamiento por trabajador ocupado .....	87
Tabla 13.Ítems de Nivel de capacitación y entrenamiento por personal ocupado .....	88
Tabla 14.Resumen del Nivel de Capacitación .....	89
Tabla 15.Media del Nivel de Capacitación .....	90
Tabla 16.Nivel de Índice de Complementariedad Comercial .....	91
Tabla 17.Ítems de Nivel de Índice de Complementariedad Comercial .....	93

Tabla 18. Nivel De Índice de Diversificación o Concentración .....	94
Tabla 19. Ítems de Nivel De Índice de Diversificación o Concentración.....	96
Tabla 20. Nivel de Índice de Penetración en el Mercado .....	97
Tabla 21. Ítems de Nivel De Índice de Penetración en el Mercado .....	98
Tabla 22. Nivel de Índice de Intensidad Comercial.....	99
Tabla 23. Ítems de Nivel De Índice de Intensidad Comercial .....	101
Tabla 24. Resumen del Nivel de Exportación.....	102
Tabla 25. Media del Nivel de Exportación .....	102
Tabla 26. Prueba del Chi-Cuadrado .....	109

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Reacción En Cadena Que Provoca La Calidad.....	29
Figura 2.Participacion De Los Principales Importadores Mundiales De Hierbas Aromáticas .....	49
Figura 3.Genero de los Trabajadores encuestados .....	74
Figura 4.Nivel de Instrucción.....	76
Figura 5.Misión de la empresa .....	77
Figura 6.Visión de la empresa.....	78
Figura 7.Nivel de Horas de Capacitación y Entrenamiento .....	80
Figura 8.Nivel de Promedio por cursos recibidos por el Personal .....	82
Figura 9.Nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración .....	85
Figura 10.Nivel de capacitación y entrenamiento por personal ocupado .....	87
Figura 11.Resumen de Nivel de capacitación .....	90
Figura 12.Nivel de Índice de Complementariedad Comercial .....	92
Figura 13.Nivel De Índice de Diversificación o Concentración .....	95
Figura 14.Nivel De Índice de Penetración en el Mercado .....	97
Figura 15.Nivel De Índice de Intensidad Comercial.....	100
Figura 16.Resumen del Nivel De Exportación .....	103

## RESUMEN

La presente tesis tiene por objetivo determinar la influencia de la capacitación del recurso humano en el nivel de exportación de la empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna, para mejorar el desarrollo de habilidades y recursos organizacionales e incrementar la competitividad de la empresa.

El tipo de investigación es aplicada, ya que está orientada a generar conocimientos destinados a procurar soluciones a problemas prácticos a través de técnicas, herramientas de gestión de talento humano para obtener un incremento en la competitividad este a su vez influye en el nivel de exportación. El diseño de la investigación es descriptiva puesto que se medirá en un tiempo determinado, la intervención en el estudio es observacional, el periodo que se capta la información es prospectiva, la evolución del fenómeno estudiado es transversal y el número de población estudiada es descriptiva.

Los resultados encontrados en la investigación fueron que el 73,3% de los trabajadores de la empresa Especerías del Sur SA de Región Tacna 2017 tienen un nivel medio de capacitación y el 93,3% de los trabajadores señalan un nivel medio de exportación.

Como conclusión de la presente tesis, existe influencia de la capacitación del recurso humano en el nivel de exportación de la empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna, para mejorar el desarrollo de habilidades y recursos organizacionales e incrementar la competitividad de la empresa. Cuenta con un nivel medio de capacitación y de exportación, sin embargo, se necesita reforzar en indicadores como nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado y en el nivel de índice de diversificación.

Palabras claves: Capacitación, Exportación, Competitividad.

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was to determine the influence of human resource training on the export level of the company Especerías Del Sur. S.A of the province of Tacna, to improve the development of skills and organizational resources and increase the competitiveness of the company.

The type of research is applied, since it is aimed at generating knowledge aimed at finding solutions to practical problems through techniques, human talent management tools to obtain an increase in competitiveness, which in turn influences the level of export. The design of the research is descriptive since it will be measured in a specific time, as the researcher's interference in the study is observational, the period that the information is captured is prospective, the evolution of the studied phenomenon is transversal and the number of population studied is descriptive.

The results found in the research were that 73.3% of the workers of the company Especerías del Sur SA of the Tacna Region 2017 have an average level of training and 93.3% of the workers indicate an average level of exportation.

As a conclusion of the present thesis, there is influence of human resource training on the export level of the company Especerías del Sur. S.A of the province of Tacna, to improve the development of skills and organizational resources and increase the competitiveness of the company, have a medium level training and of export. However, it is necessary to reinforce indicators such as level of training and training for employed personnel and the level of diversification index.

**Keywords:** Training, Export, Competitiveness.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada **“Relación de la Capacitación del Personal en el Nivel De Exportación de la empresa Especerías Del Sur S.A. en la Provincia de Tacna, 2018”** fue realizada después de haber investigado, consultado e indagado con diferentes referencias bibliográficas del área de talento humano que presentan enfoques actualizados y novedosos. Los antecedentes de la investigación, mayormente están basados al estudio de la capacitación. La tesis nace a consecuencia de la “Problemática que existe en los trabajadores de las empresas Especerías del Sur S.A. de no manejar las herramientas necesarias para el buen desempeño, no tener capacitación y el impacto que causa en los niveles de exportación”.

Frente a esta realidad, nos planteamos el problema general: ¿Cómo influye la capacitación del recurso humano en la exportación de la empresa Especerías del Sur S.A de la provincia de Tacna”?

El estudio de este problema y la búsqueda de su solución, materializa la presente investigación, orientada al área de recursos humanos.

En este estudio podremos identificar si los trabajadores utilizan los conocimientos adecuados de capacitación, lo que genera un mejor nivel exportación y a su vez mejorar la rentabilidad.

El objetivo general fue: Determinar la influencia de la capacitación del recurso humano en el nivel de exportación de la empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna, para mejorar el desarrollo de habilidades y recursos organizacionales e incrementar la competitividad de la empresa.

Y los objetivos específicos fueron: 1. Analizar el nivel de capacitación del personal de la Empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna, para una mejor utilización de los recursos organizacionales en las diferentes áreas de la empresa. 2. Analizar el nivel de la exportación de la Empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna, para conocer las formas de comercialización de los distintos productos y los mercados a los cuales abastece.

La Hipótesis General planteada fue: La capacitación del personal influye positivamente en el nivel de exportación de la Empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna - 2018. Y las hipótesis específicas fueron: 1. El nivel de capacitación del personal en la empresa Especerías del Sur. S.A de la Provincia de Tacna es bajo. 2. El nivel de la exportación de la empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna es bajo.

El primer capítulo, tratamos el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación de la investigación, objetivos de la investigación, conceptos básicos de los cuales son definición de términos utilizados en la presente investigación, y los antecedentes de la investigación.

En el segundo capítulo, se trata de los fundamentos teóricos científicos de los cuales están divididos en fundamentos teóricos referidos a la capacitación del personal, y los fundamentos teóricos de la exportación.

En el tercer capítulo, trata de la metodología utilizada, las hipótesis generales y específicas, las variables e indicadores, escalas de medición, tipo de investigación, diseño de la investigación, ámbito de estudio, población y muestra, el proceso de validez y confiabilidad del instrumento por juicio de expertos.

El cuarto capítulo, trata la parte esencial del trabajo porque es todo el análisis de resultados que nos permitirá comprobar las hipótesis planteadas, es la parte esencial del trabajo porque es el sustento afirmativo, cuantitativo y cualitativo del contraste de la hipótesis, nos presenta el análisis de los resultados del impacto que lleva la capacitación dentro de la exportación.

El quinto capítulo, trata de las conclusiones y recomendaciones que se tiene del trabajo de investigación.

El autor.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1.Planteamiento Del Problema**

A nivel internacional existe la preocupación por la lenta recuperación económica de china y otros países y esto puede hacer que los clientes de la Empresa Especerías del Sur S.A., desaceleren o reduzcan la compra de diversos tipos de hierbas aromáticas y semillas andinas, también es posible que se experimente ciclos de ventas un poco más lentos, dificultades para cobrar, y menores precios.

El Perú es el tercer productor de hierbas aromáticas y semillas andinas a nivel mundial, siendo un gran agro exportador de estos productos. Sin embargo, a pesar de las expectativas positivas, el sector agro exportador de hierbas aromáticas cayó 0.9%, debido a la falta de competencias intelectuales y morales de la plana directiva, administrativa y de personal operativo. (ADEX, 2012)

Como se sabe el sector agro exportador contribuye al crecimiento económico del país de manera significativa, al ser un sector estratégico para nuestro país y mediante evidencia de ADEX y COMEX, se muestra que desde el año 2000 el sector agro exportador tiene el protagonismo en materia de exportación, mostrando una tendencia

creciente a partir del año 2000, si bien es cierto con algunos altibajos por problemas económicos globales (por ejemplo, la última crisis financiera internacional).

Cabe resaltar que la empresa Especerías del Sur. S.A que es materia de estudio posee como características:

- Estructura organizacional y asignación de funciones inestable en el área comercial y el área de exportaciones, ocasionando largos tiempos de espera para los transportistas.
- Asignación de algunos materiales, no permitida en el procedimiento e instructiva de trabajo, ocasionando por los constantes cambios del programa de envíos.
- No existe una adecuada comunicación con el área de almacén en cuanto a las coordinaciones y validaciones de la siguiente información: choferes, placas, certificados de inscripción, número de camiones a cargar, etc.
- Las capacitaciones tecnológicas necesarias para minimizar los márgenes de error no se brindan, falta de personal en turnos de madrugada y noche, además de eventuales robos internos.
- Falta de herramientas para la alta gerencia
- Motivación del personal

Este análisis de la empresa permite identificar el grado de preparación del recurso humano para llevar a cabo las exportaciones de los productos que manejan e identificar el obstáculo operativo, así como las competencias intelectuales y morales.

Por todo ello la empresa especerías del Sur debería capacitar a su personal en las áreas mencionadas para que los mismo sean eficientes en sus funciones enfrentarse mejor a la competencia global y esta debe ir enmarcada en capacitar a su personal para que esta sea eficiente en sus funciones, especialmente las áreas que tienen que ver con ello, como es el área comercial, de administración, Logística y dentro de esta el área de exportaciones.

## **1.2. Formulación Del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo influye la capacitación del recurso humano en la exportación de la empresa Especerías del Sur S.A de la provincia de Tacna?

### **1.2.2. Problema Específicos**

- a) ¿Cuál es el nivel de capacitación del personal de la empresa Especerías del Sur S.A. de la Provincia de Tacna?
- b) ¿Cuál es el nivel de exportación de la Empresa Especerías del sur SA de la Provincia de Tacna?

## **1.3. Justificación De La Investigación**

La Investigación se realiza porque existe la necesidad de solucionar el problema de la falta de capacitación del personal en todos sus niveles, que condicionan los niveles de

productividad, ventas y logros de objetivos de la empresa que se ven reflejados en los niveles de exportación de la empresa.

Además de ello en los últimos años algunos importadores han mostrado su inconformidad por la pobre eficiencia administrativa y operativa de las empresas agroindustriales de la región de Tacna.

Este diagnóstico permite analizar cuáles son las deficiencias que presenta la empresa, para buscar soluciones, y de esta manera optimizar la gestión institucional a través del desarrollo de las fortalezas del recurso humano que permitan crear un ambiente favorable, de mayor confianza y participación que promueva el mejorar rendimiento económico de la empresa.

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación demostrarán la validez y confiabilidad que podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

El resultado de esta investigación se puede sistematizar y ser incorporado al campo de la ciencia, ya que se está demostrando la influencia que existe de manera constante entre las variables capacitación del personal y su influencia en los niveles de exportación, a su vez nos permitirá capacitar por áreas en temas los cuales sean competencias para cada una de las áreas, con ellos se podrá obtener un grado de nivel de capacitación, el cual lograr eficiencia y dinamismo dentro de las áreas.

## **1.4.Objetivos De La Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la capacitación del recurso humano en el nivel de exportación de la empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna, para mejorar el desarrollo de habilidades y recursos organizacionales e incrementar la competitividad de la empresa.

### **1.4.2. Objetivo Específicos**

- a) Analizar el nivel de capacitación del personal de la Empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna, para una mejor utilización de los recursos organizacionales en las diferentes áreas de la empresa.
- b) Analizar el nivel de la exportación de la Empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna, para conocer las formas de comercialización de los distintos productos y los mercados a los cuales abastece.

## **1.5.Conceptos Básicos**

### **1.5.1. Capacitación Del Personal**

*Artud, Aquino Jocatek (2001)*

*“Así como en algún momento la tierra dejó de ser la principal fuente de riquezas para pasar a serlo las industrias con sus máquinas, hoy las máquinas van dejando el primer lugar a los productores de conocimientos. En este*

*contexto, en este nuevo paradigma productivo, la capacitación y el desarrollo son áreas clave”.*

***Maslow, Mac.Gregor (1953)***

*“Aprender es aumentar la capacidad para producir los resultados que uno desea”, Desde esta perspectiva, la creación, asimilación, transformación y diseminación de conocimiento pasa a ser una estrategia central en la vida organizacional constituyendo un esfuerzo regular y perdurable de desarrollo de capacidades, condición necesaria para la preservación de la competitividad. Una organización que aprende a aprender es aquella que transfiere conocimientos a sus miembros, que construye un capital que no sólo se refleja en las cuentas de resultados de la empresa sino también en el potencial de sus miembros”.*

***Payne, Eduart Guente (2000)***

*“El éxito de la mercadotecnia de un servicio está vinculado de manera estrecha con la selección, capacitación, motivación y manejo del personal por parte de la gerencia, pues de esto depende el compromiso que se logre de ellos para brindar un buen servicio.”*

### 1.5.2. Nivel De Exportación

***Radebaugh, Daniels (2004)***

*“La exportación es el medio más común del que se sirven las compañías para iniciar sus actividades internacionales. Es decir que las empresas que se introducen a la exportación la hacen sobre todo para incrementar sus ingresos de ventas, para conseguir economías de escala en la producción y para que pueda diversificar sus sedes de ventas”*

***Kimey Jitachi Riquiy (2008)***

*“Los aspectos del comercio denotan la expresión de la voluntad humana susceptible de producir efectos jurídicos, reservada a la reglamentación de la legislación de tipo de mercantil, comercio desde el punto de vista económico se caracteriza por la intermediación entre productos y consumidores con fines de lucro”*

***Rutman, Krugman Erickt (2011)***

*“El comercio internacional permite a un país especializarse en la producción de los bienes que fabrica de forma más eficiente y con menores costos. El comercio también permite a un estado consumir más de lo que podría si produjese en condiciones de autarquía. Por último, el comercio internacional aumenta el mercado potencial de los bienes que produce determinada*

*economía, y caracteriza las relaciones entre países, permitiendo medir la fortaleza de sus respectivas economías”.*

## **1.6. Antecedentes De La Investigación**

### **1.6.1. Antecedentes Internacionales**

*En Otuzco, León León Claudia, Olaya Prado Vania (2015), “Implementación de un Programa de Capacitación sobre el Mercado de Manzanilla y su Impacto en la Producción y el Bienestar de Los Agricultores del Distrito de Otuzco - 2015”.* La implementación de un programa de capacitación sobre el mercado de manzanilla, generó un impacto positivo en su producción y el bienestar de los agricultores del distrito de Otuzco. La mayoría de los agricultores en la sierra de La Libertad se dedican a sembrar productos tradicionales, los cuales son su principal fuente de ingresos, pero éstos no contribuyen de manera significativa al bienestar de los mismos. En nuestro trabajo de investigación realizado en el caserío de San Francisco del Suro, considerado como muestra representativa de los agricultores de Otuzco, se aplicó inicialmente una encuesta que nos permitió conocer la situación de los agricultores: ingresos, salud, educación, producción, etc; al mismo tiempo nos señaló las directrices para elaborar un programa de capacitación específico, teniendo en cuenta los factores encontrados y el desconocimiento por parte de los agricultores de la oferta y demanda de las plantas medicinales entre ellas la manzanilla. Al aplicar el programa de capacitación se determinó que si los agricultores reciben una orientación adecuada y específica,

pondrán mayor énfasis en la producción de un producto alternativo, el cual puede incrementar sus ingresos, mejorar su calidad de vida, su visión sobre una óptima productividad e incentivar la permanencia del agricultor en el campo.

*En Ecuador, Parra Torres, Gabriela Lisbeth (2015), “Análisis de prefactibilidad para la exportación de hierbas medicinales y aromáticas procesadas al mercado internacional. Caso: la Empresa Pusuquí grande y anexos c. a. como exportadora a España en el período 2011- 2019”.* La Teoría del Ciclo de Vida del Producto es una teoría, cuyos principales autores son Raymond Vernon y Theodore Levitt, que se usa en la mercadotecnia para determinar la situación de un producto en el mercado empleando información sobre costos, precio de venta, distribución, clientes, entre otros; para en base a su estudio tomar las decisiones necesarias para su comercialización. Desde esta perspectiva y considerando la realidad que presenta la empresa y los productos de Pusuquí Grande y Anexos Cia. Ltda. al situarse en el nivel de madurez y con posicionamiento entre los consumidores ecuatorianos, es necesario explorar nuevos mercados que se encuentran a su alcance gracias a los crecientes avances en el proceso de globalización. Con estos antecedentes, el presente proyecto busca establecer la posibilidad de internacionalización de la empresa en el mercado español como proveedor de productos dentro de la industria de las infusiones de hierbas aromáticas y medicinales que puedan enfrentarse a la competencia española así como, de ser el caso, llegar a determinar las estrategias adecuadas para lograr este objetivo de internacionalización.

*En Chile, Chavarría Gutierrez, E.(2014), “Impacto de la capacitación en los niveles de exportación de perejil al país chileno 2014.”*. La presente investigación se ha desarrollado con la finalidad de determinar el impacto de la capacitación sobre los niveles de exportación de perejil al país de Chile. El diseño aplicado para la elaboración de la presente tesis es aplicativo - explicativo, pues se pretende explicar cómo la capacitación ayuda a que los colaboradores logren altos niveles de exportación; según los datos nos indican que el 79% de los colaboradores que se encuentran constantemente capacitados son más productivos a la hora de realizar una venta que ayude a exportar el producto. Dicho estudio ayudara a que las empresas que comience a internacionalizar sus productos puedan capacitar a su personal para que puedan concretar las ventas y ayudar a que la empresa logre mejores niveles de exportación.

*En Perú y Bolivia, Velázquez R.,Velarde E.,(2005-2010), “Análisis del rendimiento laboral sobre los niveles comparativos de las exportaciones de quinua de Perú y Bolivia”*. La presente investigación realizó un análisis sobre el rendimiento laboral sobre los niveles comparativo de las exportaciones de quinua entre Perú y Bolivia desde el 2005 al 2010, determinando cuales han sido los factores de éxito que han ido influyendo en el crecimiento de las exportaciones, tomando como modelo al mercado boliviano, por tratarse del principal productor y exportador de quinua, encontrado como principales factores a la capacitación, asociatividad y la promoción a las exportaciones. La investigación se centró sobre la base de la aplicación de un diseño exploratorio. Se aplicó entrevistas a profundidad y revisión documentaria y focus

group, las cuales permitieron determinar los factores de éxito de Bolivia. Como resultado, se ha identificado la necesidad de constituir una Asociación nacional de quinua en el Perú e incentivar la promoción a las exportaciones por parte del estado peruano logrando mayor presencia en el mercado mundial, teniendo como antecedente el éxito de Bolivia.

*En Unión Europea, Flores Huaman, Paola Jackeline (2009), “Análisis de la capacitación en rendimientos de exportación y distribución física internacional de las principales empresas agroexportadoras de espárrago verde fresco por vía aérea al mercado de la Unión Europea”.* La presente investigación tuvo como objetivo analizar la problemática del análisis de la capacitación en rendimientos de exportación y distribución física internacional de las principales empresas agroexportadoras de espárrago verde fresco por vía aérea al mercado de la unión europea en empresas agroexportadoras; para detectar aquellas deficiencias que impiden brindar un servicio competitivo en nuestro país. La investigación utilizó un diseño descriptivo considerando como instrumento la entrevista a profundidad semi-estructurada aplicándola a las empresas agroexportadoras de espárragos verde fresco por vía aérea al mercado Unión Europea y a expertos en el tema de comercio internacional. También se realizó la revisión documentaria, lo cual complementó el trabajo de investigación. Los resultados obtenidos permitieron identificar los problemas que se originan por no estar capacitados para realizar los trabajos en la distribución física internacional, donde

se formularon recomendaciones y propuestas de capacitación para mejorar la gestión de la distribución física internacional.

**Palabras clave:** Empresas agroexportadoras, exportación aérea, esparrago verde fresco, Unión Europea.

### 1.6.2. Antecedentes Nacionales

*En Moquegua e Ilo, Valle Castro R.,(2014), “Impacto de la formación académica en comercio internacional sobre la exportación agroindustrial de la ciudad de Moquegua e Ilo”.* La presente investigación se ha desarrollado con la finalidad de determinar el impacto de la formación académica en comercio internacional sobre la exportación agroindustrial de la ciudad de Moquegua e Ilo. El diseño aplicado para la elaboración de la presente tesis es explicativo, pues se pretende explicar la formación académica en comercio internacional impacta en las prácticas comerciales de los empresarios agroindustriales de la ciudad de Moquegua e Ilo; se estudia y analizan sus capacidades, recursos financieros y otros factores que les van a permitir aprovechar las mejores oportunidades de crecimiento y expansión en el mercado brasileño. El número de empresarios formales, es reducido. Se contactaron, sin embargo, a dos empresas agroindustriales ligadas a la producción de olivo, a una asociación de producción de olivo, a un representante de la Cámara de Comercio de Ilo, a un representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y, a un representante de CETICOS Ilo, para la obtención de la información necesaria. Culminado el proceso de análisis de la información que se obtuvo a través de las

entrevistas realizadas a las empresas agroindustriales y al aporte del representante de la Cámara de Comercio de Ilo, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y de CETICOS Ilo, se determina que, la formación académica en comercio internacional impactará de manera positiva en el comercio internacional agroindustrial de la ciudad de Moquegua e Ilo con las ciudades fronterizas del oeste del Brasil. La alta capacitación y conocimientos en el área ayudan a que las empresas mejoren su producción, obtengan mejor rentabilidad.

*En lima, Alfaro Jeymerd Lelis Bello, (2010), “Estudio sobre el impacto de las exportaciones en el crecimiento económico del Perú durante los años 1970 – 2010.”*El presente estudio busca determinar el impacto del crecimiento de las exportaciones en el crecimiento económico del país (medido en los volúmenes del Producto Bruto Interno –PBI-), de manera de contribuir en el conocimiento sobre los pro y contras resultado de las políticas de Estado imperantes en el periodo de los años 1970 al 2010, cuando se adoptaron el Modelo de Economía Cerrada (1970 a 1990) y el Modelo de Promoción y Apertura Comercial (1991 al 2010). Además de ello, determinar cómo ha ido evolucionando la tendencia de las exportaciones por componentes de productos (sean productos tradicionales y no tradicionales, y de los productos por actividad económica) y de cómo el crecimiento de las exportaciones ha sido influenciada por la apertura de nuevos mercados para nuestros productos, debido a la política de Estado de haber firmado Acuerdos Comerciales con varios bloques y países del mundo; y el futuro potencial de estos nuevos mercados para los próximos

años. Asimismo, determinar a nivel interno cómo el factor político (en cada gobierno de turno) ha influido en las políticas de estado tomadas para un crecimiento económico basado en las exportaciones. Con base en todo lo señalado anteriormente, determinar la situación actual y la proyección de los resultados macroeconómicos y de balanza de pagos obtenidos por el país en el marco de una política de Estado con visión de convertir al Perú en un país exportador vía la apertura de nuevos mercados para nuestros productos a través de la firma de Acuerdos Comerciales.

*En Arequipa, Pérez Velásquez Anthony Williams, Quicio Balladares Rebeca Coraly (2013). "Las exportaciones de Hierbas Aromáticas y su Impacto en el crecimiento del PBI en la región Arequipa 2001-2013"* La finalidad del presente trabajo fue determinar el dinamismo de las exportaciones de Hierbas Aromáticas en Arequipa mediante un modelo econométrico, donde con nuestras variaciones de tipo cambio, costos del orégano internacional, nivel de producción y de exportación regional, recolección de datos, fuentes escritas y habladas fueron herramientas importantes para la elaboración del modelo en el programa econométrico Eviews, es así donde demostramos cual es la verdadera correlación ya sea lineal directa o inversa que tiene las exportaciones de orégano en función al PBI regional.

## CAPITULO II

### FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO

#### 2.1. Capacitación Del Personal

Desde el momento que se propuso la Calidad como modelo de gestión a los empresarios japoneses, en la década de los 50 del siglo XX, el papel de los trabajadores en las organizaciones productivas, cambió radicalmente.



**Figura 1. Reacción En Cadena Que Provoca La Calidad**

**Fuente: Deming,E 1989**

A partir del esquema de la reacción en cadena que provoca la calidad, propuesta por Deming (1989) hacia la competitividad de la empresa, donde se afirma que la calidad conduce inicialmente a la productividad, porque se cometen menos errores, como se ve en la figura 1, surge la necesidad de capacitar individuos para que realicen sus actividades bien desde la primera vez, concepto de calidad establecido por Crosby (1987). Pero además de esta capacitación permanente, se plantea que los individuos requieren de participación en la administración de los procesos, uno de los 14 principios

de Deming (1989). De acuerdo con Ouchi (1982), la cultura de una organización se enriquece a través de la administración participativa que a la vez puede conducir al desarrollo de las habilidades y destrezas del personal en el puesto de trabajo. Por ejemplo, Nonaka (2000) plantea que si se crean las condiciones para la interacción y participación en los lugares de trabajo, lo que es fundamental para el aprendizaje, finalmente éste impactará en el aumento de la productividad, si tanto el aprendizaje tácito se combina de forma dinámica con el aprendizaje explícito provocando una espiral de conocimiento. Según Nonaka (2000), esta espiral del conocimiento genera competencias para que los trabajadores desarrollen mejores métodos de trabajo, como se ha visto en compañías como Honda, Canon, Matsushita, NEC, Sharp y Kao. Es por ello que la selección y la capacitación de personal, son estrategias básicas para la competitividad de las empresas en los modelos de gestión de calidad.

### **1. Características del Personal**

No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc.; son parte del patrimonio personal.

Las actividades de las personas en las organizaciones son, como se apuntó, voluntarias; pero, no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros; por lo contrario, solamente contara con el sí perciben que esa actitud va a ser provechosa en alguna forma.

Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva.

El total de recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento.

Los recursos humanos son escasos; no todo mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc. Por ejemplo, no cualquier persona es un buen cantante, un buen administrador o un buen matemático. (Moreira, 2013)

## **2. Factores que inciden en el aprendizaje organizacional**

La otra cuestión a resolver por la dirección de las empresas, además de la capacitación, es la motivación y retención del personal para el despliegue de sus habilidades y destrezas en beneficio propio y de la organización. De esto se han preocupado las distintas teorías de aprendizaje; por ejemplo, el precursor de la escuela administrativa de las Relaciones Humanas, Mayo (1927) experimentó con este asunto, al tratar de evidenciar los factores externos, tales como la iluminación, que incidían en el desempeño de las operarias de la compañía Western-Electric del barrio Hawthorne; en el experimento, concluyó que las operarias mejoraban su rendimiento en el trabajo, en la medida que se les dedicaba atención. A través de posteriores teorías de aprendizaje, se ha convenido que el rendimiento del individuo está condicionado, no sólo por aspectos como el procedimiento, el sistema de

trabajo utilizado o la tecnología disponible, sino también por factores motivacionales y de ambiente de trabajo, que Herzberg (1966) los llamó en su momento factores motivadores, y los relacionó con el enriquecimiento del puesto de trabajo. Las actividades que plantea Herzberg, (1968) buscan que el potencial de las personas se libere a favor de la realización de la tarea, al trasladarse el control del puesto de trabajo directamente al personal responsable de los procesos; es esta idea, uno de los ejes de la teoría de Gestión de Calidad de Deming (1989).

Con la Teoría de las Necesidades de Maslow (1948) se abre un horizonte de posibilidades para trabajar la motivación de los colaboradores a partir de actividades orientadas a satisfacer necesidades de diferente orden: básicas y de desarrollo personal. La teoría “Y” de McGregor (1974) explica que el trabajador siempre tiene intención de hacer las cosas bien y entonces la organización debe capacitar al personal para lograr esto. La teoría “Z” de Ouchi (1982) populariza la escuela administrativa sustentada en la Cultura Organizacional, como se explica en Abravanel (1988). La teoría “Z” explica la forma como la participación de los colaboradores (término análogo al de trabajador) es determinante en la productividad de los procesos. La construcción de un ambiente laboral sustentado en valores como la confianza, la sutileza, la flexibilidad, son características de empresas competitivas cuya gestión se sustenta en su cultura de trabajo, según Ouchi (1982).

### **3. Importancia de la Capacitación del Personal**

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa, en la cual se orienta a un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La función educativa adquirirá mayor importancia en nuestro medio. Para que el objetivo general de la empresa es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que se desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa. La capacitación es la función educativa de la empresa por el cual satisface las necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidades de los colaboradores. La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante en los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa. (Siliceo Aguilar, 2004)

Se tiene en claro que, en toda empresa, lo que hace ser funcional y que cumpla con sus culturas organizacionales, es la agrupación de personas, cada una con habilidades distintas, mismas que con el paso de su trayecto en la empresa se va desarrollando y educando, esto con la finalidad de llevar a cabo de manera exitosa su objetivo del puesto. La mayoría de las ocasiones, cuando un empleado es seleccionado, se analiza el nivel académico con el que cuenta, para sí, contemplar un escenario futuro en el cual ese empleado será más productivo de lo que se espera.

Recordar que el ser humano, por naturaleza tiene un aprendizaje, quizá en diversos niveles, pero al final, aprende de su entorno, pero si se da una explicación de lo que sucede a su alrededor, tendrá mayor oportunidad de estar más capacitados en su vida diaria y laboral, así, permitirá mejores elecciones de decisión por las expectativas que pueda crear a partir de bases éticas. (González, 2014)

En la actualidad, la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización. Las empresas han comprendido la importancia de que la capacitación no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos y con mayores beneficios tanto económicos, como de calidad y productividad en la organización y en lo propio con el trabajador. (Asunción, 2014).

#### **4. Beneficios de la Capacitación del Personal**

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño. (ESAN, 2016)

Para la organización, podemos considerar los siguientes beneficios gracias a la capacitación:

- Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.
- Incrementa la rentabilidad de la organización.
- Levanta la moral de los trabajadores.
- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.
- Disminuye la necesidad de supervisión.
- Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- Propende a que el personal se sienta identificado con la empresa.

También beneficia a las organizaciones, pues:

- Mejora la imagen de la organización.
- Mejora la relación jefes - subordinados.
- Coadyuva a la comprensión y adopción de políticas.
- Ayuda a reducir los costos.

En el campo individual, la capacitación presenta beneficios como los siguientes:

- Ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones.
- Forja líder y mejora las aptitudes comunicativas de las personas.
- Permite el logro de metas individuales.

- Aumenta la confianza en sí mismo, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

Además, la capacitación genera beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas y en la adopción de políticas, por lo siguiente:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

## **5. Programa de capacitación**

Según Guerrero J. (2015) es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado. Ha existido desde las sociedades primitivas cuando los mayores enseñaban a los jóvenes y niños a trabajar.

Complementando la idea anterior, para Chiavenato (1998) un programa de capacitación es “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y

organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos” (p. 418). De este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos.

Según Chiavenato (citado por Rodríguez 2005, p.37), la importancia de los programas de capacitación radica en el hecho de que los individuos que se beneficien tendrán una larga o mediana permanencia dentro de la organización; estos permiten que la organización cuente con un personal altamente calificado. En otras palabras, Chiavenato (2000, p.558), establece que su importancia reside en el alcance de los objetivos de la organización, proporcionando oportunidades a los empleados de todos los niveles para obtener el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización. En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión cuyo retorno es bastante compensatorio para la organización.

Para Guerrero J. (2015) si una organización, sea cual fuere su misión no se interesa por formar a su personal se puede quedar en el pasado por cuanto la investigación en el ámbito mundial genera nuevos conocimientos en las diversas áreas y éste debe ser asumido por cuanto se desarrolla sobre la base de una realidad actual. Es así que el conocimiento innovador va desplazando al anterior. Con la aplicación de la capacitación, el fin último de toda organización es mejorar en todo su ámbito

la ejecución de su misión y permitir que se lleve a efecto con plena disposición y armonía.

## **6. Aspectos que contiene un programa de capacitación**

Stoner y Wankel (citados por Rodríguez 2005, p.36), precisan que un programa de capacitación es "un plan de un solo uso, que comprende un conjunto relativamente grande de actividades organizacionales que especifica los pasos principales, roles y tiempo, así como la unidad responsable de cada paso".

A continuación, Guerrero J. (2015) establece los aspectos que contiene un Programa de Capacitación, los cuales son:

- En primer lugar, se estima observar detenidamente cuál sería la necesidad de capacitación que se presenta en el grupo de empleados. Esta surge como una manifiesta presencia de desfase con respecto a lo que debería ser. Una vez detectada esta situación se procede a indagar de manera más profunda acerca de la debilidad presentada y así poder detectar de manera más precisa dónde está el problema, con esta detección se puede proceder a descifrar la acción de capacitación que es necesaria. Una de las herramientas para determinar la necesidad de capacitación es la evaluación del desempeño que se realiza por lo general una vez al año a los empleados, o también, puede ser detectada esa necesidad a través de la entrevista, el cuestionario, exámenes o a través de observaciones mediante el contacto directo con el personal. A este primer

punto se le puede denominar fase de entrada. En toda organización la determinación de las necesidades de capacitación se puede realizar a partir de toda su estructura organizacional, esto en el caso que tenga un crecimiento y por lo tanto las necesidades cambian y se hace necesario responder a las nuevas situaciones. También se puede determinar la necesidad de capacitación analizando si el recurso humano existente no es eficiente para las actividades que se deben realizar. La ausencia de líneas de formación en una determinada materia o en un tema de interés colectivo de acuerdo a una realidad social, hace necesario la propuesta y puesta en marcha de programas de capacitación.

- En segundo lugar, se constituye la programación de la capacitación, cuyas fases son: definir claramente el objetivo, determinar el contenido de capacitación, elegir del método o técnica de capacitación, también los recursos necesarios tanto humanos como técnicos, la periodicidad con la cual se va a impartir y el lugar donde se dictará la misma. Seguidamente se entra en lo que es el proceso de ejecución de la capacitación que se lleva a efecto por un especialista en la materia y se dirige al nivel jerárquico que se requiere.
- En tercer lugar, se evalúa la eficiencia que generó la implementación de la capacitación. Esto significa que es necesario observar si la información dada

fue asimilada y puesta en práctica por los empleados y una vez determinada la situación tomar las acciones pertinentes para el reforzamiento.

## **7. Orientación, formación y desarrollo**

### **7.1. Capacitación**

La capacitación en el área de trabajo es fundamental para la productividad. Este es el proceso de adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que mejorarán el desempeño de los empleados en sus tareas laborales.

La persona puede buscar capacitarse en temas que le proporcionen el conocimiento y el desarrollo de habilidades de acuerdo a la necesidad que tenga en su área personal o de trabajo y como consecuencia mejorar tiempo, aptitudes y capacidades laborales. Esta actividad proporcionará en la persona la adquisición de un perfil más preparado y profesional, así como mayor confianza en la solución de un problema o reto laboral.

### **7.2. Tipos de Capacitación**

Según, Enrique Tejada Martínez (2016) Existen distintos tipos de capacitación, fundamentalmente tres:

- Capacitación para el trabajo: va dirigida al trabajador que desempeñará una nueva actividad, ya sea por su reciente ingreso o porque fue reubicado en su empresa.

- Capacitación promocional: es para aquellos trabajadores que están en posibilidad de ascender de puesto.
- Capacitación en el trabajo: está encaminada al desarrollo de habilidades, conocimiento y actitudes en los trabajadores, con el fin de que ejerza sus actividades laborales de la mejor manera posible, haciendo competitiva su empresa/organización.

### **7.3. Coaching**

El coaching es una técnica que ha surgido para mejorar el desempeño de los empleados, trabajando con ellos en diferentes áreas. El coaching desarrolla metódicamente las aptitudes y habilidades de las personas, haciendo que mejore la autoestima de las personas y el desempeño de las funciones y tareas del puesto de trabajo. El coaching ayuda de varias maneras dentro de la empresa, como:

- Desarrollar las habilidades de los empleados.
- Identificar problemas de desempeño.
- Corregir el desempeño pobre.
- Diagnosticar y mejorar problemas de comportamiento.
- Fomenta relaciones laborales.
- Brinda asesoría.
- Mejora el desempeño y la actitud.

## **8. Donde aplicar la capacitación**

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

### **a) Inducción:**

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

### **b) Entrenamiento:**

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

### **c) Formación básica:**

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

**d) Desarrollo de Jefes:**

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento.

**9. La capacitación como inversión**

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de

crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

## **10. Diseño de las organizaciones**

Actualmente en este concepto, la invitación es a crear nuevas formas de organización más sistémicas y flexibles (Senge, 1993), concepto que ya vislumbraba Drucker a finales del siglo XX para las compañías manufactureras. Este tipo de organización, posibilita aprovechar el conocimiento idiosincrático y las destrezas de cada trabajador, según Goshall & Barlett (1999) y genera organizaciones paralelas fundamentadas en el trabajo en equipo (Gryna, Chua y Defeo, 2007) o por proyectos (Gilli, 2007). A pesar de que en las empresas coexisten los grupos de trabajo, en diferentes niveles jerárquicos y con dinámicas diversas, el trabajo en equipo es diferente: “En el trabajo en equipo se fijan responsabilidades (en particular, se asigna carga de trabajo) a los equipos como tales. Se calculan los resultados del individuo y del equipo, y a veces solo los del equipo. El hecho de trabajar en equipo implica un cierto grado de control y apoyo mutuo, tanto mayor como más importantes sean los resultados globales para sus componentes” (Cuatrecasas, 2005). De acuerdo con Pizarro (1997) deben evitarse estructuras con excesivos cargos de control. Por ejemplo, la existencia de muchos niveles jerárquicos, donde normalmente abundan los cargos de control, dificulta la comunicación fluida entre la dirección y los empleados de base, limitándose ésta,

muchas veces, a las instrucciones de trabajo emanadas de la administración intermedia o dispuesta en los distintos documentos de trabajo.

La estructura ha provocado varias prácticas que retardan la liberación del potencial del personal y la interacción productiva de sus integrantes. En Campbell, (2008) se comprueba la relación entre el tipo de control (formal o más flexible) en una organización de servicio y el aprendizaje, encontrándose mayor aprendizaje en aquellas con controles menos rígidos.

## **11. Indicadores de capacitación**

Los indicadores se tomarán del autor Jack Fleitman (2007)

La determinación de las necesidades de capacitación permite conocer los requerimientos del personal, lo que es de gran utilidad para establecer los objetivos y las acciones del plan de capacitación. (Fleitman, 2007 )

- **Horas de capacitación y entrenamiento.**

El objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización.

Esto ayudara a que los colaboradores, incrementen la productividad, promuevan un ambiente de mayor seguridad, faciliten la supervisión, proporcionen a la empresa un valioso recurso humano altamente calificado en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente

desempeño del trabajo y a su vez logren cambios en el comportamiento de los demás colaboradores, así logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

- **Promedio de cursos recibidos por personal.**

El promedio de cursos recibidos o formación se refiere a las políticas y procedimientos planeados para preparar a potenciales colaboradores dentro de los ámbitos del conocimiento, actitudes, comportamientos y habilidades, cada uno necesario para cumplir sus labores eficazmente en el trabajo.

- **Gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración.**

La empresa realiza los gastos correspondientes para entrenar a su personal en las distintas áreas correspondientes por lo cual la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto o cargo asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador

- **Gastos en capacitación y entrenamiento por trabajador ocupado.**

La empresa debe priorizar el gasto en personal que tiene las condiciones para que pueda innovar es por ello que la capacitación a todos los niveles

constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización.

## **2.2. Exportaciones**

En el año 2016, las importaciones mundiales de hierbas aromáticas registraron operaciones por más de 2.055 millones de dólares, cifra que revela un incremento interanual del 7% y del 44% durante el quinquenio bajo estudio. Los Estados Unidos, Alemania y Japón se consolidaron como los principales compradores de estos productos. El mercado estadounidense importó por 218 millones de dólares, valores que representaron un incremento del 7% respecto del año inmediatamente anterior. Alemania acumuló compras por 178 millones y un alza quinquenal del 60%. El mercado japonés, por su parte, se erigió como el tercer destino de las importaciones mundiales de hierbas aromáticas y, pese a haber experimentado en 2016 una leve merma del 5% respecto a los montos importados en 2015, sus compras en el transcurso del período 2012-2016 siempre rondaron entre los 90 y los 100 millones de dólares.

Es importante destacar que se aprecia una divergencia en cuanto a los destinos de las importaciones, siendo Europa, Asia y América del Norte los principales compradores de hierbas aromáticas.

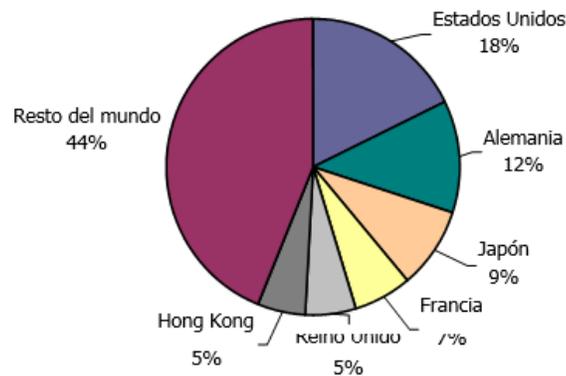
**Tabla 1.Importaciones Mundiales De Hierbas Aromáticas Desagregadas Por País Importador (En Miles De Dólares)**

<b>PAÍSES</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
ESTADOS UNIDOS	156.281	158.661	156.235	160.467	218.520
ALEMANIA	68.848	107.500	138.113	153.165	178.712
JAPÓN	93.607	93.127	98.920	99.202	102.299
FRANCIA	78.189	51.196	76.509	76.965	79.447
REINO UNIDO	66.199	63.334	65.261	66.067	66.409
HONG KONG	42.862	42.603	45.747	46.890	55.813
ITALIA	40.760	39.036	40.846	49.833	55.176
COREA DEL SUR	40.364	39.440	35.134	48.442	46.682
CANADÁ	32.500	36.687	40.532	45.254	46.621
ESPAÑA	25.047	35.735	33.397	42.596	44.221
TAIWÁN	39.603	38.863	39.028	45.310	49.821
PAÍSES BAJOS	28.804	29.927	30.103	30.516	39.675
BÉLGICA	26.067	28.232	33.730	35.788	36.249
SUIZA	25.426	27.484	28.209	30.554	38.678

Fuente: Elaboración Fundación Export.Ar Sobre Datos De Tradstatweb

Elaboración: Propia

En el siguiente gráfico se advierte que los Estados Unidos concentraron el 18% de las importaciones de hierbas aromáticas realizadas en 2016. Alemania participó en un 12%, seguido por Japón (9%) y Francia (7%). Por último, tanto el Reino Unido como Hong Kong justificaron cada uno el 5% del total.



**Figura 2. Participación De Los Principales Importadores Mundiales De Hierbas Aromáticas**

Fuente: Export.Ar.Sobre Datos De Tradstatweb

Elaboración: Propia

### 1. Características del Nivel de Exportación

Las principales variables explicativas de exportaciones de bienes y servicios son:

- Una variable de nivel (o variable "renta exterior", para la cual se utilizan dos alternativas, un índice de comercio mundial en términos reales o un índice de comercio de países industrializados, que es el área geográfica al que se dirigen la mayor parte de nuestras exportaciones.
- Una variable de competitividad, que se construye como el cociente entre el precio de las exportaciones españolas y el precio de las importaciones del área

de referencia por el correspondiente tipo de cambio. Siguiendo con el razonamiento anterior, se construyen dos índices de competitividad o precios relativos: uno frente al mundo, otro frente a los países industrializados.

- Una variable de presión de la demanda interna, representada por la utilización de la capacidad productiva, que recoja el posible racionamiento en el mercado de comerciables, de forma que cuando se "calienta" la economía, se deja de exportar para atender el mercado interno y cuando la demanda interna se enfría, se coloca la producción en el exterior. Tal y como se explica en el modelo teórico, esta variable juega un papel tanto en un marco competitivo con rigideces de precios, como en un sistema no competitivo. (Fernandez Ismael, Sebastián Miguel, 2000)

Cuando una empresa decide ingresar a otro país lo puede hacer de diferentes maneras. Existen tres factores que determinan el modo de ingreso de la empresa en otro país: las ventajas de propiedad de la empresa, las ventajas de ubicación del mercado y las ventajas de internalización. Las ventajas de propiedad se refieren a los activos fijos de la empresa, a su experiencia internacional y su capacidad para desarrollar productos innovadores. Las ventajas de ubicación del mercado se refieren al tamaño y potencial de crecimiento del mercado. Por último, las ventajas de internalización se refieren a las habilidades que posee la empresa para alcanzar sus metas por méritos propios, es decir, sin ceder licencias

a otras compañías. La elección de ingresar a mercados extranjeros también puede darse como resultado de un objetivo de la empresa.

La exportación requiere de una baja inversión y permite a los administradores tener un control operativo mayor, sin embargo, exportar también significa perder control sobre el marketing de la empresa. Conforme una empresa crece, la oportunidad de exportar es cada vez mayor. Y aunque, por ahora, las empresas más grandes son las principales exportadoras, las empresas pequeñas también están desarrollando estrategias de exportación para entrar en el mercado de otros países. Los ingresos totales de una empresa no se correlaciona directamente con el tamaño de la empresa, esto quiere decir que la intensidad de las exportaciones se determinará sobre la base de la relación ingresos-exportaciones. (Daniels, 2004)

## **2. Factores de Exportación**

Hay que tener en cuenta que el negocio de la exportación es un negocio que tendrá sus resultados a mediano y largo plazo. (Came, 2017)

- Contar con ventajas relativas en el abastecimiento del producto a exportar o en las materias primas o insumos necesarios para producir la mercancía que se pretende exportar.
- La calidad deberá ser la requerida por los mercados externos Y a lo menos, similar a la ofrecida por la competencia. Considerar una certificación de calidad

por alguna certificadora internacional en el país como algo beneficioso. (INTI, IRAM, etc.)

- Sobre la capacidad productiva para exportación: Debe ofrecerse solamente lo que se está capacitado para producir en forma estable y continua, para los efectos de cumplir con una demanda externa, sin tener que postergar el mercado nacional.
- El potencial exportador deberá contar con los medios para movilizar internamente, almacenar y embarcar el producto a exportar.
- Deberá asegurarse que el producto cumpla con las especificaciones requeridas por el o los mercados de destino para su ingreso.
- Que el producto no se encuentre protegido por barreras arancelarias muy elevadas o que el producto ofrecido por la competencia, esté favorecido por un tratamiento preferencial.
- Que el recargo sobre el valor FOB, por concepto de transporte hasta el mercado elegido (flete), no represente una desventaja frente a proveedores de otros países.
- Que el producto no esté demasiado expuesto, a ser desplazado por productos similares de uso alterativo.

## **2.1. Factores de Costo de Exportación**

Son todos los gastos en que debe incurrir el exportador, hasta dejar el producto a disposición del comprador, dependiendo de las condiciones pactadas (INCOTERMS). (CAME, 2017)

Factores a considerar:

- Costos de materias primas.
- Costos de producción.
- Derechos de exportación y beneficios a la misma (reintegros)
- Fletes internos
- Comisiones
- Gastos de Despachante de Aduanas
- Certificados especiales y gastos consulares
- Gastos bancarios (telex, financiamientos, confirmaciones)
- Otros gastos (envases, embalajes, fax, teléfonos, courier, almacenaje, gastos portuarios, etc.).

## **3. Importancia de la Exportación**

En un nivel macroeconómico la exportación de bienes y servicios resulta positiva para la balanza comercial, cuenta corriente y de pagos de cualquier país, es una fuente de demanda para la producción doméstica de bienes y multiplica el producto y los ingresos de la economía en general y de los agentes económicos participantes en particular.

En un nivel empresarial existen diversas razones (factores microeconómicos) que explican por qué las exportaciones son siempre positivas:

Permiten diversificar riesgos frente a mercados internos inestables y amortiguar los efectos de problemas macroeconómicos; promueven la operación con economías a escala, de tal forma que se aprovechen mejor las instalaciones existentes y se tenga un nivel de producción que implique menores costos unitarios; son una fuente de crecimiento y consolidación de cualquier empresa si es que los mercados internos son extremadamente competitivos; posibilitan obtener precios más rentables debido a la mayor apreciación del producto y de los ingresos de la población en los mercados a los cuales se exporta; alargan el ciclo de vida de un producto; mejoran la programación de la producción; permiten equilibrarse respecto a la entrada de nuevos competidores en el mercado interno y mejoran la imagen en relación con proveedores, bancos y clientes. (Emprendedor, 2017)

#### **4. Beneficios de la Exportación**

Mercados de enorme potencial para hacer negocios como Europa, Asia y Estados Unidos demandan diferentes productos que las PYMEs (pequeñas y medianas empresas) de América Latina y el Caribe están en condiciones de producir. (Americas, 2013)

- **Reducción de riesgos:** según detalla el blog de PYMEX: Comunidad de emprendedores, venderles a numerosos mercados permite que las PYMEs diversifiquen el riesgo. Las empresas que logran colocar sus productos en varios países quedan menos expuestas a los cambios

cíclicos del mercado local o de un mercado específico. Por lo tanto, aumenta la sustentabilidad del negocio en el largo plazo.

- **Aumentar volumen de ventas:** empezar a vender en nuevos mercados donde la empresa nunca ha tenido actividad implica que el volumen de ventas aumentará. En consecuencia, el flujo de dinero o los ingresos también incrementarán. En el largo plazo, una vez que los gastos de inserción en el mercado internacional han sido cubiertos, subir las ventas en el extranjero mejorará la rentabilidad general al tener más capacidad y mayores volúmenes de producción.
- **Disminución del costo de producción por unidad:** el incremento del volumen de compras de materia prima permite una mejor negociación de precios, condiciones de pago y tiempos de entrega. Además, el hecho de exportar le abre a la empresa las puertas a mercados de provisión en el exterior que pueden ofrecerles mejores condiciones de precio, pago y/o calidad. Esto resulta en un costo menor de producción por unidad, generándole una ventaja a la PYME.
- **Mitigación de demandas estacionales:** para las empresas cuyos productos o servicios se utilizan solamente en ciertas épocas del año a nivel local, vender en otro país puede ayudar a balancear la demanda a lo largo del año. La ONUDI (Organización de las Naciones Unidas Para el Desarrollo Industrial) explica que esto es ideal para empresas que venden productos estacionales como la vestimenta o ciertos alimentos.

- **Desarrollo profesional de la empresa:** las empresas que se aventuran en el negocio de exportación por lo general tienen que tener una presencia o representación en el mercado extranjero. Esto puede ir desde una simple campaña de marketing a través de las redes sociales, hasta tener una presencia física en el mercado de destino. Esto significa que una PYME exportadora tiene que desarrollar, entre otras cosas, estudios de mercado y un plan de exportación. Es decir, redundará en una empresa más desarrollada en cuanto a la estrategia operativa, con un mejor posicionamiento para seguir expandiéndose.
- **Aprovechamiento de excedente de producción:** las empresas que tengan un exceso de producción, sin importar la causa, tienen la opción de vender los productos en el mercado internacional y no estar obligadas a descontar el producto en el mercado de origen o incluso tener que deshacerse del excedente. Esto funciona casi como un seguro para la empresa, brindándole la opción de volcar la producción hacia otros lugares, evitando pérdidas innecesarias.
- **Acceso al mercado financiero internacional:** las ventas al exterior generan un flujo de fondos en distintas monedas que, bien manejado, se transforma en un seguro natural a las variaciones del tipo de cambio. Además, el comercio exterior relaciona a las empresas con bancos internacionales abriéndoles la puerta a financiamiento más atractivo que el de la banca local.

- **Cultivar nuevos conocimientos y experiencias:** una de las ventajas más valiosas de incursionar en el mercado internacional es el acceso a información sobre las nuevas tecnologías, métodos de comercialización y estrategias de los competidores extranjeros. Además, el simple hecho de acumular tiempo y experiencia como exportador le brinda un valor a la PYME. Por ejemplo, estos conocimientos pueden ayudar a la empresa ser más competitiva en el mercado de origen, como también pueden llevar a que la empresa comience a asesorar a otras empresas y generar así una nueva fuente de ingreso.

## **5. Estrategias para la exportación**

Según (Vignola, 2016) La exportación es el proceso de enviar bienes y servicios de un país a otro. Al término de una exportación se recibe dinero. Existen diferentes maneras en que una empresa puede exportar sus bienes y servicios. Una manera de exportación la que se realiza entre la empresa exportadora y una empresa relacionada, como, por ejemplo, una sucursal o subsidiaria. En ocasiones, las empresas exportan a clientes independientes o directamente a los compradores por medio de intermediarios. Las empresas también pueden exportar bienes semi acabados que otras empresas relacionadas utilizan en su proceso de manufactura.

### **5.1. Características**

Cuando una empresa decide ingresar a otro país lo puede hacer de diferentes maneras. Existen tres factores que determinan el modo de ingreso de la

empresa en otro país: las ventajas de propiedad de la empresa, las ventajas de ubicación del mercado y las ventajas de internalización. Las ventajas de propiedad se refieren a los activos fijos de la empresa, a su experiencia internacional y su capacidad para desarrollar productos innovadores. Las ventajas de ubicación del mercado se refieren al tamaño y potencial de crecimiento del mercado. Por último, las ventajas de internalización se refieren a las habilidades que posee la empresa para alcanzar sus metas por méritos propios, es decir, sin ceder licencias a otras compañías. La elección de ingresar a mercados extranjeros también puede darse como resultado de un objetivo de la empresa. (Vignola, 2016)

## **5.2. Ventajas Y Desventajas**

La exportación requiere de una baja inversión y permite a los administradores tener un control operativo mayor, sin embargo, exportar también significa perder control sobre el marketing de la empresa. Conforme una empresa crece, la oportunidad de exportar es cada vez mayor. Y aunque, por ahora, las empresas más grandes son las principales exportadoras, las empresas pequeñas también están desarrollando estrategias de exportación para entrar en el mercado de otros países. Los ingresos totales de una empresa no se correlaciona directamente con el tamaño de la empresa, esto quiere decir que la intensidad de las exportaciones se determinará sobre la base de la relación ingresos-exportaciones. (Vignola, 2016)

### **5.3. Etapas De Desarrollo**

En ocasiones, la exportación se puede dar por accidente y no como consecuencia de un plan de negocios. Es por esto que las empresas muchas veces se encuentran en situaciones imprevistas y nuevas. Conforme las empresas adquieren mayor experiencia en este rubro, estas tienden a ampliar más su mercado y a diversificar sus productos.

#### **Etapas 1: Compromiso inicial**

Dentro de la primera etapa se encuentran las empresas que venden sus productos o servicios en el mercado doméstico y las empresas interesadas en ser futuras exportadoras.

#### **Etapas 2: Exportación inicial**

En la segunda etapa se consideran a las empresas que realizan exportaciones esporádicas, empresas con potencial en los mercados de exportación y, por último, empresas incapaces de cumplir las expectativas de exportadoras.

#### **Etapas 3: Avanzada**

En la última etapa se consideran a las empresas. Se realizan exportaciones regulares, empresas que tienen experiencia realizando ventas en otros

países, y empresas capaces de usar diferentes estrategias para ingresar a los mercados.

#### **5.4. Errores Frecuentes**

En el área gerencial pueden surgir problemas relacionados con la falta de asesoría calificada. La ausencia de compromiso por parte de los administradores de solucionar los problemas iniciales también puede resultar en un grave problema. En ocasiones, los administradores tienden a descuidar el mercado de exportación cuando el mercado doméstico está en auge.

En el área de mercadotecnia, se pueden encontrar errores en el desarrollo del plan de negocios a nivel internacional, esto incluye el mal establecimiento de una base de operaciones rentables y crecimiento ordenado de la compañía.

En el área de recursos humanos se pueden encontrar problemas relacionados con la falta de cuidado al seleccionar a los intermediarios y distribuidores. La desigualdad en el trato de los empleados domésticos e internacionales también surge como un problema frecuente dentro de ésta área.

En general, podemos identificar problemas relacionados con el idioma, las diferencias culturales, el personal incapacitado en el manejo de exportaciones, entre otros más.

### **5.5. Diseño De Una Estrategia**

El diseño de una estrategia de exportación es fundamental para evitar los errores antes mencionados y sirve de guía para la toma de decisiones. Si se quiere tener una estrategia exitosa, la gerencia debe seguir los siguientes pasos:

1. **Evaluar el potencial de la empresa:** El potencial de exportación debe ser examinado sobre la base de las oportunidades y recursos de la empresa. Como primer paso, la empresa debe determinar si existe un mercado para sus bienes y servicios, y posteriormente, evaluar si será capaz de cubrir con las expectativas de producción deseadas.
2. **Obtener asesoría en exportación:** Para la etapa inicial de exportación se puede pedir asesoría en el Departamento de Comercio del Gobierno del país. Sin embargo, conforme el proceso de exportación avance, se necesitará la asesoría de bancos, abogados, empresas comercializadoras, entre otras.
3. **Seleccionar mercado(s):** Se puede llevar a cabo de dos formas, pasiva o activamente. En el primer caso, la empresa se adentra en los mercados aprendiendo por medio de ferias comerciales, anuncios o artículos de publicaciones comerciales. En el segundo caso, la empresa busca los mercados donde se exportan productos similares a los suyos.

4. Formular e implantar una estrategia de exportación: Por último, la empresa debe definir sus objetivos de exportación a seguir, así también como las tácticas a utilizar y el establecimiento de fechas límite para la realización de sus actividades.

## 6. Indicadores De Exportación

Según ADEX “Asociación de Exportadores” (2012) La herramienta de Indicadores comerciales le permite calcular diversos índices comerciales como son:

- **Índice de complementariedad comercial.**

El índice de complementariedad comercial (CC) puede proporcionar información útil sobre las perspectivas del comercio intrarregional en cuanto muestra qué tan bien coinciden las estructuras de importación y exportación de un país. Otro aspecto atractivo es que sus valores para los países que consideran la formación de un acuerdo comercial regional se pueden comparar con otros que han formado o intentando formar acuerdos similares. El índice de Complementariedad Comercial entre los países k y j se define de la siguiente manera:

$$TC_{ij} = 100(1 - \sum(|m_{ik} - x_{ij}| / 2))$$

Donde  $x_{ij}$  es la proporción del bien i en las exportaciones mundiales del país j y  $m_{ik}$  es la proporción del bien i en todas las importaciones del país k. El índice es 0 cuando no se exportan bienes de parte de un país ni se importan por el otro

país y 100 cuando las proporciones de exportaciones e importaciones coinciden con exactitud.

- **Índice de diversificación o concentración.**

Se considera que la diversificación de las exportaciones es importante para los países en desarrollo porque los ingresos por concepto de exportación de muchas de estas naciones a menudo dependen en gran medida de relativamente pocos productos primarios. La inestabilidad de los precios de estos productos puede provocar crisis graves en las relaciones de intercambio de los países exportadores en desarrollo. Puesto que la covariación en los precios de los productos básicos específicos es menos que perfecta, la diversificación hacia nuevos productos primarios de exportación generalmente se considera un acontecimiento positivo. Los efectos positivos más poderosos se asocian normalmente con la diversificación hacia los bienes manufacturados, y entre los beneficios se incluyen ingresos más altos y estables por concepto de exportaciones, creación de empleo y efectos en el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades e infraestructura que facilitarían el surgimiento de productos de exportación incluso más nuevos. El índice de diversificación de las exportaciones (DX) para un país se define como:

$$DX_j = (\text{sum } |h_{ij} - x_i|) / 2$$

Donde  $h_{ij}$  es la proporción del producto básico  $i$  en las exportaciones totales del país  $j$  y  $h_i$  es la proporción del producto en las exportaciones mundiales. La medida relacionada utilizada por la UNCTAD es el índice de concentración o de Hirschman (H), que se calcula usando las proporciones de todos los productos de 3 dígitos en las exportaciones de un país:

$$H_j = \sqrt{\sum (x_i/X_t)^2}$$

Donde  $x_i$  son las exportaciones del producto  $i$  del país  $j$  (según la clasificación de 3 dígitos) y  $X_t$  son las exportaciones totales del país  $j$ . El índice se ha normalizado para dar cuenta del número de productos reales de 3 dígitos que podrían exportarse. Por lo tanto, el valor máximo de este índice es 239 (el número de productos individuales de 3 dígitos en la CUCI, revisión 2), y su valor mínimo (teórico) es 0, para un país sin exportaciones. Mientras menor es el índice, menos concentradas son las exportaciones de un país.

- **Índice de penetración en el mercado.**

Es la proporción del número real de relaciones de exportación (a nivel del producto de un país) forjadas por el país A respecto del máximo número posible de relaciones de exportación que puede forjar dada su cantidad de exportaciones. El denominador se calcula sumando el número de países que importa cada producto que exporta el país A.

- **Índice de intensidad comercial.**

El índice de intensidad comercial (T) se usa para determinar si el valor del comercio entre dos países es mayor o menor que lo que podría esperarse sobre la base de su importancia en el comercio mundial. Se define como la proporción de las exportaciones de un país hacia un asociado dividida por la proporción de las exportaciones mundiales destinadas al asociado. Se calcula así:

$$T_{ij} = (x_{ij}/X_{it})/(x_{wj}/X_{wt})$$

$x_{ij}$  y  $x_{wj}$  son los valores de las exportaciones del país  $i$  y de las exportaciones mundiales hacia el país  $j$  y donde  $X_{it}$  y  $X_{wt}$  son las exportaciones totales del país  $i$  y las exportaciones mundiales totales, respectivamente. Un índice de más (menos) de 1 indica un flujo comercial bilateral mayor (menor) que lo esperado, dada la importancia del país asociado en el comercio mundial.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

La capacitación del personal influye positivamente en el nivel de exportación de la Empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna - 2018.

##### **3.1.2. Hipótesis Específica**

- a) El nivel de capacitación del personal en la empresa Especerías del Sur. S.A de la Provincia de Tacna es bajo.
- b) El nivel de la exportación de la empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna es bajo.

#### **3.2. Operacionalización de la variable**

##### **3.2.1. Variable Independiente**

Variable independiente (V.I) Capacitación del personal

Según (Fleitman, 2007 ) La capacitación del personal se define como el tiempo requerido para la capacitación puede reducirse drásticamente con una cuidadosa selección del personal. Pero aun en este caso, los supervisores agrícolas pueden tener que actuar como entrenadores. La mayoría de los trabajadores prefieren un trabajo que les permita ampliar sus conocimientos y experiencia.

**Indicadores:****a. Horas de capacitación y entrenamiento.**

El tiempo requerido para la capacitación puede reducirse drásticamente con una cuidadosa selección del personal. Pero aun en este caso, los supervisores agrícolas pueden tener que actuar como entrenadores. La mayoría de los trabajadores prefieren un trabajo que les permita ampliar sus conocimientos y experiencia.

**b. Promedio de cursos recibidos por personal.**

La noción de promedio se utiliza para nombrar a un método de cálculo que se aplica cuando, dentro de una serie de datos, uno de ellos tiene una importancia mayor. Hay, por lo tanto, un dato con mayor peso que el resto. El promedio consiste en establecer dicho peso, también conocido como ponderación, y utilizar dicho valor para realizar el cálculo del promedio, esto ayuda que en las capacitaciones que se brinda al personal se pueda clasificar al personal en que se encuentra capacitado dentro de la empresa.

**c. Gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración.**

El artículo parte de una definición en la que el dinero empleado en capacitación es considerado una inversión en el recurso humano. Sin embargo, esta inversión está definida por una serie de criterios de efectividad, los cuales pueden garantizar que estas actividades sean efectivas en la generación de impacto, pero

que, a su vez, pueden transformar el concepto de inversión en "gasto para la institución".

**d. Gastos en capacitación y entrenamiento por trabajador ocupado.**

Para que una actividad educativa sea costo-efectiva, deben identificarse los criterios que potencian la función de efectividad. De forma muy sencilla y resumida, como efectividad de la capacitación, diagnóstico de necesidades de capacitación y formación.

**3.2.2. Escala Para La Medición De La Variable Independiente**

En el presente estudio se realizará por medio de la medición por la **escala de Likert** (también denominada **método de evaluaciones sumarias**).

**3.2.3. Variable Dependiente**

Variable dependiente (V.D) Exportaciones

Según (ADEX, 2012) los niveles de exportación son intercambio de bienes y servicios entre residentes de diferentes países, el niveles de exportación como “el proceso por el que los países importan y exportan bienes, servicios y capital financiero”.

**Indicadores:**

**a. Índice de complementariedad comercial.**

EL índice de complementariedad comercial (CC) puede proporcionar información útil sobre las perspectivas del comercio intrarregional en cuanto

muestra qué tan bien coinciden las estructuras de importación y exportación de un país. Otro aspecto atractivo es que sus valores para los países que consideran la formación de un acuerdo comercial regional se pueden comparar con otros que han formado o intentando formar acuerdos similares.

**b. Índice de diversificación o concentración.**

Se considera que la diversificación de las exportaciones es importante para los países en desarrollo porque los ingresos por concepto de exportación de muchas de estas naciones a menudo dependen en gran medida de relativamente pocos productos primarios.

**c. Índice de penetración en el mercado.**

Es la proporción del número real de relaciones de exportación (a nivel del producto de un país) forjadas por el país A respecto del máximo número posible de relaciones de exportación que puede forjar dada su cantidad de exportaciones.

**d. Índice de intensidad comercial.**

Se define como la proporción de las exportaciones de un país hacia un asociado dividida por la proporción de las exportaciones mundiales destinadas al asociado.

### **3.2.4. Escala Para La Medición De La Variable Dependiente**

En el presente estudio se realizará por medio de la medición por la **escala de Likert** (también denominada **método de evaluaciones sumarias**).

### **3.3. Tipo De Investigación**

La presente investigación presenta un tipo de investigación aplicada, ya que está orientada a lograr un nuevo conocimiento destinado a procurar soluciones a problemas prácticos a través de herramientas de gestión y a obtener rentabilidad y mejoramiento en la productividad.

### **3.4. Diseño De La Investigación**

La presente investigación por su naturaleza de las variables responde a una investigación descriptiva prospectiva ya que se medirá en un tiempo determinado de 6 meses.

Se llegó a un tipo de diseño de investigación:

- Interferencia del investigador en el estudio: Observacional
- Periodo que se capta la información: Prospectivo
- Evolución del fenómeno estudiado: Transversal
- Numero de poblaciones estudiadas: Describir

### **3.5. Ámbito De Estudio**

El espacio de intervención de la investigación es regional ya que se tomará los datos de la empresa Especerías del Sur S.A. de la región de Tacna, los resultados de la investigación tendrán vigencia y validez regional, provincial y nacional ya que ayudará a los empresarios a tomar mejores decisiones para rentabilizar su empresa, a crear valor.

### **3.6. Población Y Muestra**

#### **3.6.1. Población**

La población está conformada por todos los trabajadores de la empresa.

En tal sentido se tomó de criterio de inclusión a los 15 trabajadores, tanto administrativos como planta.

#### **3.6.2. Muestra**

- La muestra está representada por los 15 trabajadores de la empresa.

### **3.7. Técnicas E Instrumentos**

#### **3.7.1. Técnicas**

La técnica para la Recolección de los datos para la presente investigación es la de la encuesta.

### **3.7.2. Instrumentos**

El instrumento que se llevará a cabo es un cuestionario de encuesta escala tipo Likert. De igual forma el instrumento de medición será evaluado por juicio de expertos, quiénes ayudarán a dar mejor validez a las preguntas que se realicen.

### **3.8. Pruebas Estadísticas**

Para el procesamiento de los datos se utilizará un sistema el cual es el SPSS versión 21, la presentación de los resultados se realizará por Tablas y Gráficos, a su vez se desarrollará el análisis e interpretación de los datos obtenidos de las encuestas y el proceso en el SPSS.

## **CAPITULO IV**

### **LOS RESULTADOS**

#### **4.1. Descripción Del Trabajo De Campo**

El trabajo de campo esta desdoblado de la siguiente manera:

La preparación y validación de los instrumentos de investigación, se realizó su validación desde el mes de Diciembre del 2017 hasta el mes de Febrero 2018, puesto que tenía que haber congruencia con los objetivos hipótesis, problema y variables, para realizar el trabajo de campo se visitó a la empresa y se conversó previamente con el gerente general a quién se le explicó a detalle el propósito de la tesis, hecho eso se procedió a encuestar a los trabajadores de la empresa, se tomaron fotos como evidencias que serán mostradas en los anexos.

#### **4.2. Diseño De La Presentación De Los Resultados**

Con la finalidad de comprobar la hipótesis formulada en la presente investigación y para conocer a detalle las características de cada una de las variables en estudio, se implementó una encuesta dirigida a 15 trabajadores de la Empresa, la cual consta de 6 preguntas relacionadas a los Datos Generales, de 15 preguntas relacionadas a la capacitación, que se simplifican en los 4 indicadores de Capacitación y 17 preguntas relacionadas a la Exportación, que se simplificaron en los 4 indicadores de Exportación.

### 4.3. Presentación De Los Resultados

#### 4.3.1. Datos Generales

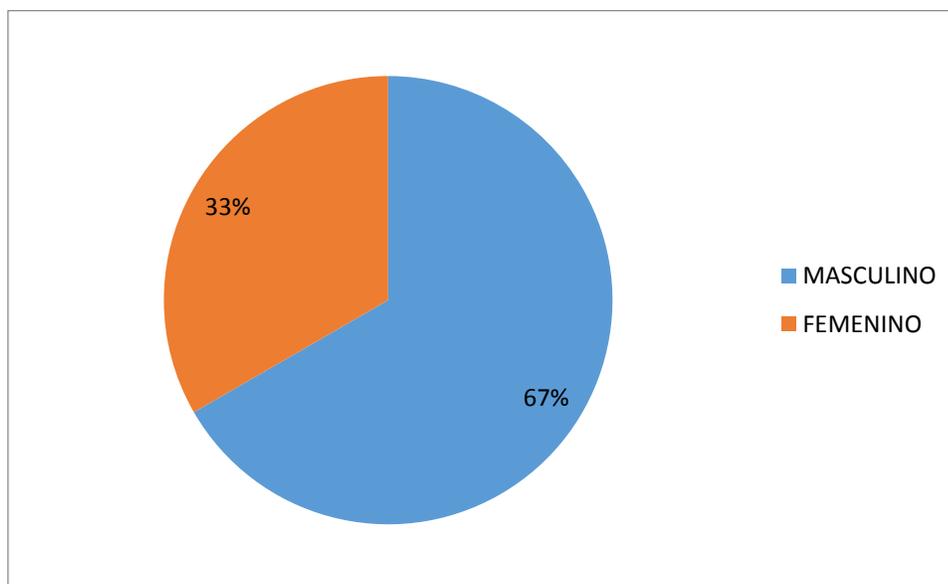
##### a) Género

**Tabla 2. Género de los trabajadores Encuestados**

		Recuento	% del N de la columna
<b>GENERO</b>	MASCULINO	10	66,7%
	FEMENINO	5	33,3%
	Total	15	100,0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 3. Género de los Trabajadores encuestados**

Fuente: Tabla N° 2

Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la tabla y figura mostrada, nos indica los resultados de la distribución porcentual de los trabajadores de acuerdo a su género, siendo masculino 66,7% y femenino 33,3, por lo cual el género femenino está abarcando nuevos rubros de empresas.

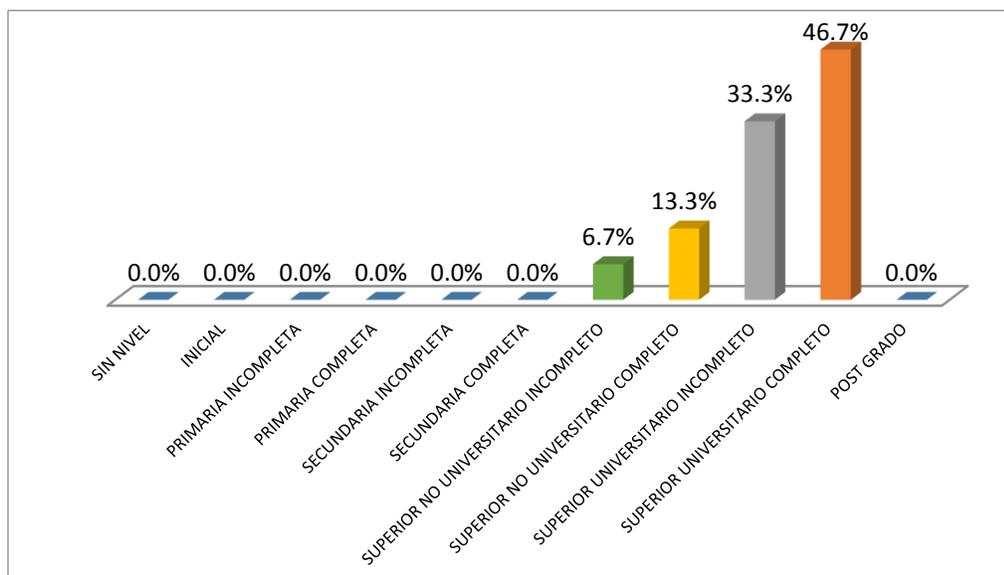
### b) Nivel de Instrucción

**Tabla 3. Nivel De Instrucción**

		Recuento	% del N de la columna
<b>CUAL ES EL ULTIMO AÑO O GRADO DE ESTUDIOS Y NIVEL QUE APROBO</b>	SIN NIVEL	0	0.0%
	INICIAL	0	0.0%
	PRIMARIA INCOMPLETA	0	0.0%
	PRIMARIA COMPLETA	0	0.0%
	SECUNDARIA INCOMPLETA	0	0.0%
	SECUNDARIA COMPLETA	0	0.0%
	SUPERIOR NO UNIVERSITARIO INCOMPLETO	1	6.7%
	SUPERIOR NO UNIVERSITARIO COMPLETO	2	13.3%
	SUPERIOR UNIVERSITARIO INCOMPLETO	5	33.3%
	SUPERIOR UNIVERSITARIO COMPLETO	7	46.7%
	POST GRADO	0	0.0%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 4. Nivel de Instrucción**

Fuente: Tabla N° 3

Elaboración Propia

### **Interpretación:**

La Tabla y Figura, nos indica el Nivel de Instrucción de los trabajadores encuestados. Muestra el nivel Superior Universitario Completo el mayor con el 46.7%, seguidamente el nivel superior universitario incompleto con el 33.3% y un 13.3% del nivel superior no universitario completo. Pero también se muestra un 6.7% referente a superior no universitario incompleto.

Lo que se deduce de esta tabla y figura es que la mayoría de trabajadores de la empresa son profesionales.

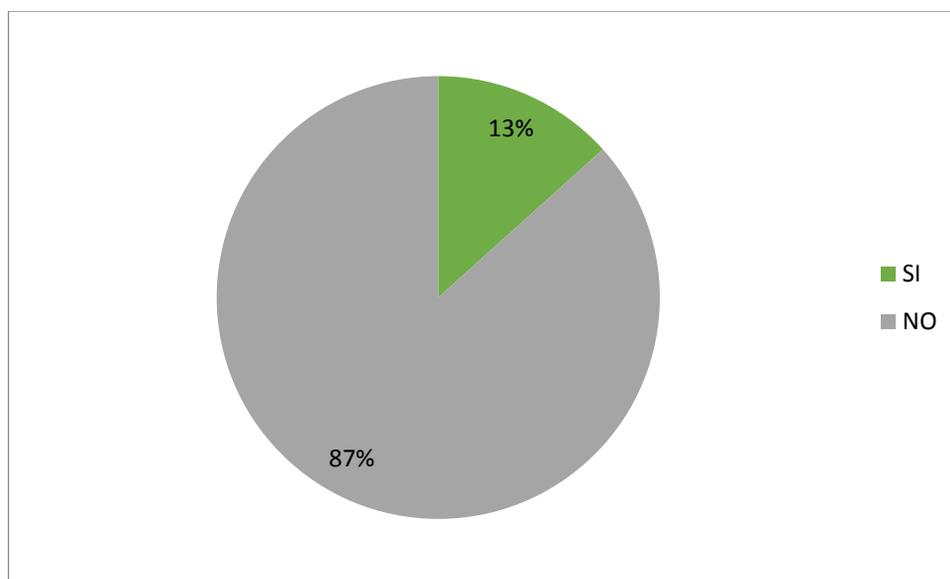
### c) Misión

**Tabla 4.Misión de la empresa**

		Recuento	% del N de la columna
<b>USTED CONOCE LA MISIÓN DE LA EMPRESA</b>	SI	2	13.3%
	NO	13	86.7%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 5.Misión de la empresa**

Fuente: Tabla N° 4

Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la tabla y figura muestran los porcentajes de la pregunta sobre si conoce la misión de la empresa, del cual el 87% no conoce la misión de la empresa, a su vez el 13% conoce la misión de la empresa.

Lo que se deduce de esta tabla y figura es que la mayoría de los trabajadores de la empresa no conocen la misión de la empresa por tanto se necesita hacer refuerzo en su política de calidad.

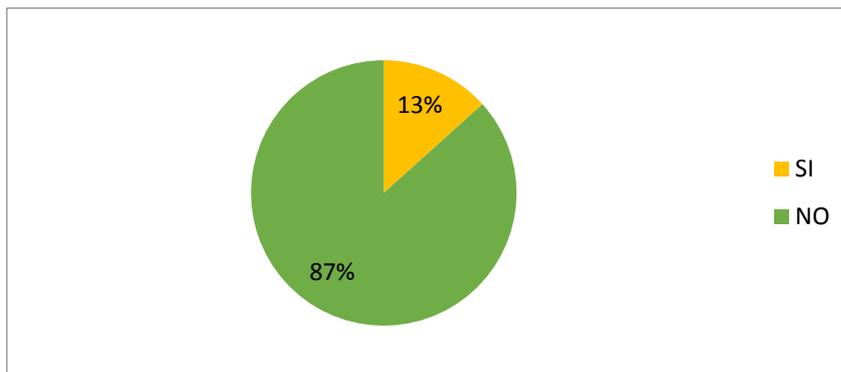
#### d) Visión

**Tabla 5. Visión de la empresa**

		Recuento	% del N de la columna
<b>USTED CONOCE LA VISIÓN DE LA EMPRESA</b>	SI	2	13.3%
	NO	13	86.7%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 6. Visión de la empresa**

Fuente: Tabla N° 5

Elaboración Propia

### **Interpretación:**

Según la tabla y figura muestran los porcentajes de la pregunta sobre si conoce la visión de la empresa, del cual el 87% no conoce la visión de la empresa, a su vez el 13% conoce la misión de la empresa.

Lo que se deduce de esta tabla y figura es que la mayoría de los trabajadores de la empresa no conocen la visión de la empresa por tanto se necesita hacer refuerzo en respectivo indicador.

### **4.3.2. Análisis Estadístico De Capacitación**

Con la finalidad de comprobar la hipótesis formulada en la presente investigación y para conocer a detalle las características de cada una de las variables en estudio, se mostrará los 4 indicadores de la capacitación.

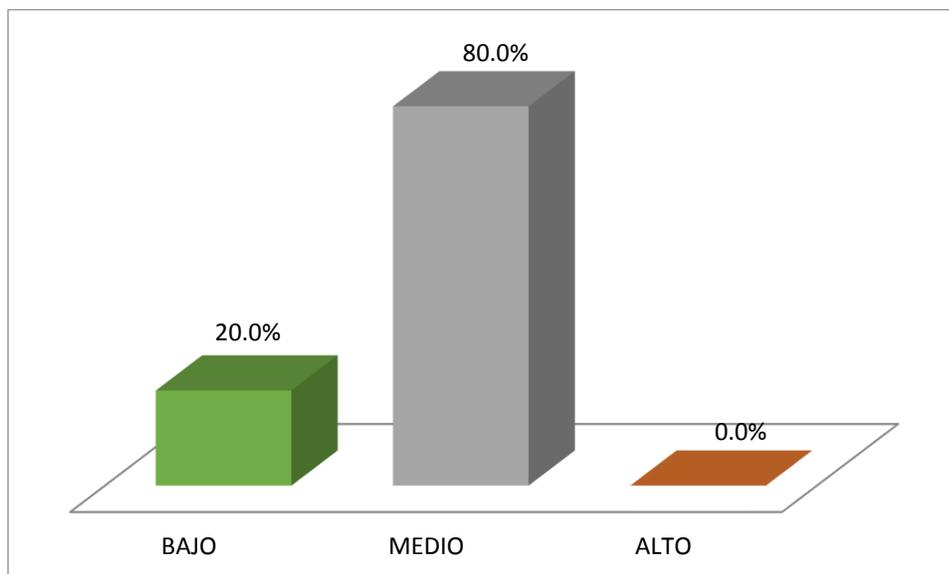
A continuación, se presentan los resultados:

**Tabla 6. Nivel de Horas de Capacitación y Entrenamiento**

		<b>Recuento</b>	<b>% del N de la columna</b>
<b>NIVEL DE HORAS DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO</b>	BAJO	3	20.0%
	MEDIO	12	80.0%
	ALTO	0	0.0%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 7. Nivel de Horas de Capacitación y Entrenamiento**

Fuente: Tabla N° 6

Elaboración Propia

**Interpretación:**

Según la tabla y Figura muestran el Nivel de Horas de Capacitación y Entrenamiento que tienen los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna, de lo cual el 80% de los trabajadores muestran un nivel medio de horas de capacitación y entrenamiento, así mismo un 20% muestra un bajo Nivel de Capacitación y Entrenamiento lo cual quiere decir que se preocupan por dar respectiva capacitación al personal, sin embargo se necesita realizar capacitaciones constantes.

**Tabla 7. Ítems de Nivel de Horas de Capacitación y Entrenamiento**

	Media	Desv. tip.	Categoría
EXISTE ALGÚN TIPO DE INDUCCIÓN ENTRE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA	2.87	.516	Casi Nunca
LA EMPRESA LE BRINDA CAPACITACIÓN PARA PODER EJERCER SU TRABAJO	2.80	.561	Casi Nunca
SE USAN FORMATOS DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	1.73	.799	Nunca
CUANTAS HORAS DE CAPACIACIÓN O ENTRENAMIENTO HA BRINDADO LA EMPRESA	1.73	1.100	2 a 4 horas

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

### **Interpretación:**

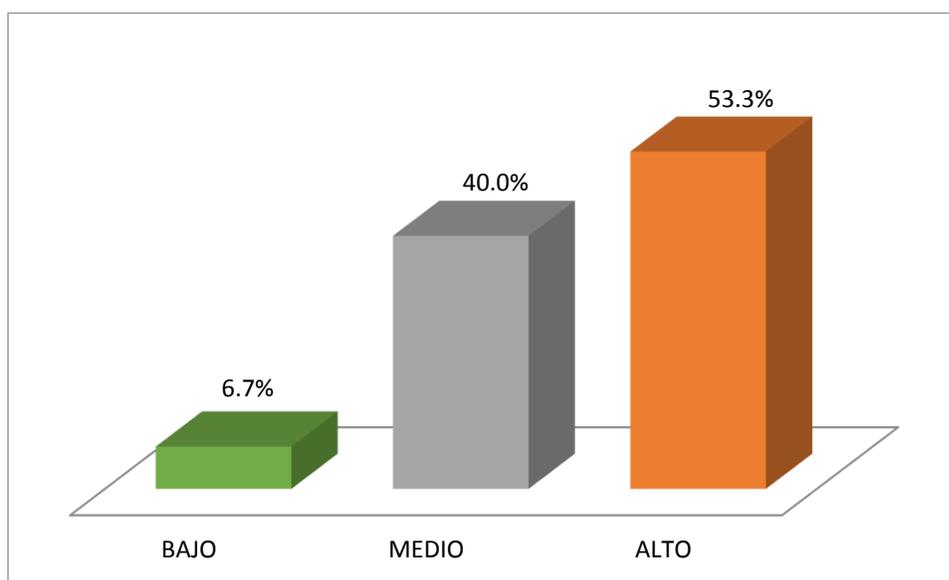
Según la tabla mostrada sobre los ítems de nivel de horas de capacitación y entretenimiento muestran que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna 2018 no tienen constante capacitación en la empresa, respondieron las siguientes interrogantes como: existe algún tipo de inducción entre los colaboradores de la empresa **en su mayoría los trabajadores respondieron que casi nunca**; referente a la pregunta la empresa le brinda capacitación para poder ejercer su trabajo, en **su mayoría los trabajadores respondieron que casi nunca** ; siguiendo con la pregunta se usan formatos de evaluación de capacitación, **la mayor parte respondió nunca**; continuando con la pregunta cuantas horas de capacitación o entrenamiento ha brindado la empresa, respondieron de **2 a 4 horas**.

Por ende, se visualiza que los ítems de nivel de horas de capacitación y entrenamiento le faltan mejoras en la mayor parte de los ítems por parte del empresario hacia sus trabajadores, por tanto, necesitan realizar capacitaciones constantes para mejorar la productividad en la empresa lo cual genera una mejor rentabilidad para la entidad.

**Tabla 8. Nivel de Promedio por cursos recibidos por el Personal**

		Recuento	% del N de la columna
<b>NIVEL DE PROMEDIO POR CURSOS RECIBIDOS POR EL PERSONAL</b>	BAJO	1	6.7%
	MEDIO	6	40.0%
	ALTO	8	53.3%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018  
Elaboración propia



**Figura 8. Nivel de Promedio por cursos recibidos por el Personal**

Fuente: Tabla N° 8  
Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la tabla y Figura muestran el Nivel de Promedio por cursos recibidos por el Personal que tienen los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna, de lo cual el 53.3% de los trabajadores muestran un nivel alto de promedio por curso recibido, seguido un 40% de un nivel medio por curso recibido y por ultimo un 6.7% de los trabajadores muestran un nivel bajo de promedio por curso recibido.

Por lo cual se puede asegurar que la empresa se está preocupando por brindar cursos hacia sus trabajadores, sin embargo, se necesita que se implementen más cursos que beneficien más al personal para un mejor rendimiento en la empresa.

**Tabla 9. Ítems de Nivel de Promedio por cursos recibidos por el Personal**

	Media	Desv. típ.	Categoría
USTED CONSIDERA QUE LA CAPACITACIÓN ES UNA HERRAMIENTA QUE PODRÍA AYUDAR A DESARROLLAR A LOS COLABORADORES DENTRO DE LA EMPRESA	4.20	.561	Casi Siempre
PUEDENOMBRAR 3 CURSOS QUE HAYA RECIBIDO EN LOS ULTIMOS 2 AÑOS	1.93	.884	Buenas Prácticas de Manufactura
CONSIDERA QUE EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO EN LA CAPACITACIÓN CONTRIBUYE A MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL	3.47	1.060	A Veces
LA CAPACITACION RECIBIDA RESPONDIÓ A UNA NECESIDAD DETECTADA	3.13	.640	A Veces

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

### Interpretación:

Según la tabla mostrada sobre los ítems de nivel promedio por curso recibido por el personal muestran que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna 2018 reciben cursos en la empresa, respondieron las siguientes interrogantes como: usted considera que la capacitación es una herramienta que podría ayudar a desarrollar a los colaboradores dentro de la empresa **en su mayoría los trabajadores respondieron que casi siempre**; referente a la pregunta puede nombrar 3 cursos que haya recibido en los últimos 2 años, **en su mayoría los trabajadores respondieron que Buenas Prácticas de Manufactura** ; siguiendo con la pregunta considera que el conocimiento adquirido en la capacitación contribuye a mejorar el desempeño laboral, **la mayor parte respondió a veces**; continuando con la pregunta la capacitación recibida respondió a una necesidad detectada, respondieron **a veces**.

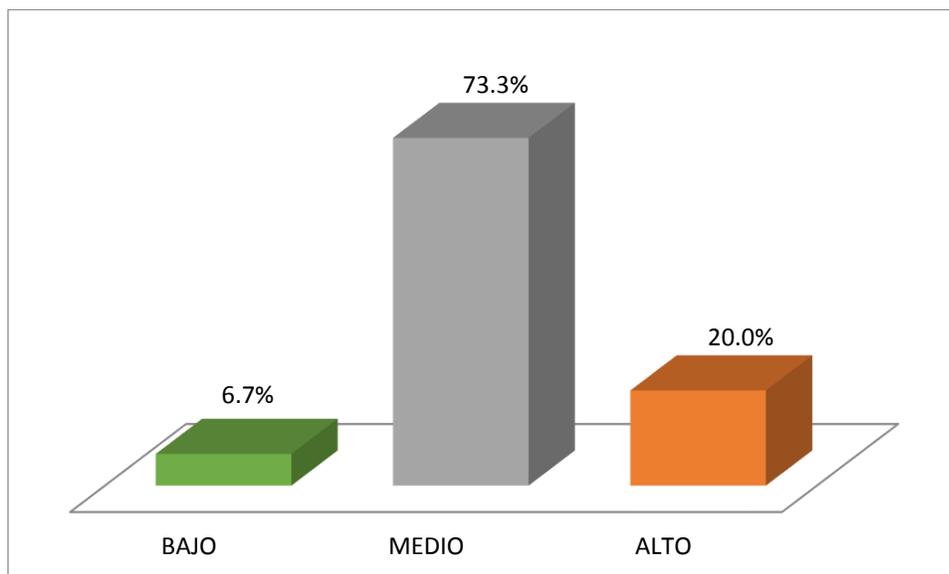
Por ende, se visualiza que los ítems de nivel de promedio por curso recibidos por el personal, la alta gerencia se está preocupando por brindarles mejores cursos, pero a su vez se necesita implementar cursos de mejor alcance para el personal para un mejor desempeño.

**Tabla 10. Nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración**

		Recuento	% del N de la columna
<b>NIVEL DE GASTOS DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO POR PERSONAL OCUPADO EN AREAS DE PRODUCCION, OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b>	BAJO	1	6.7%
	MEDIO	11	73.3%
	ALTO	3	20.0%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 9. Nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración**

Fuente: Tabla N° 10

Elaboración Propia

### **Interpretación:**

Según la tabla y Figura muestran el Nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración que tienen los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna, de lo cual el 73.3% de los trabajadores muestran un nivel medio de gastos de capacitación y entrenamiento, seguido un 20% de un nivel alto de gastos de capacitación y entrenamiento y por último un 6.7% de los trabajadores muestran un nivel bajo de gastos de capacitación y entrenamiento respectivamente.

Por lo cual se puede asegurar que la empresa está haciendo un esfuerzo en brindar una mejor capacitación al personal de las áreas de producción, operación y administración.

**Tabla 11. Ítems de Nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración**

	Media	Desv. típ.	Categoría
LOS GASTOS QUE SE REALIZAN POR CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN SON PAGADOS POR LA EMPRESA	3.67	.617	A Veces
LA EMPRESA SUBVENCIONA LOS GASTOS DE LOS CURSOS DE ESPECIALIZACION	3.80	.414	A Veces
SERÍA MEJOR PARA USTED QUE LAS CAPACITACIONES SEAN EN HORAS LABORALES, COMPENSANDO ESTE TIEMPO LOS SABADOS	3.47	.990	A Veces
CREE USTED QUE LAS CAPACITACIONES PUEDEN MEJORAR ASENSO O AUMENTOS LABORALES	3.60	.737	A Veces

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

### **Interpretación:**

Según la tabla mostrada sobre los ítems de nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración muestran que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna 2018, respondieron las siguientes interrogantes como: los gastos que se realizan por cursos de especialización son pagados por la empresa **en su mayoría los trabajadores respondieron a veces** ; referente a la pregunta la empresa subvenciona los gastos de los cursos de especialización, **en su mayoría los trabajadores respondieron que a veces** ; siguiendo con la pregunta sería mejor para usted que las capacitaciones sean en horas laborales, compensando este tiempo los sábados, **la mayor parte respondió a veces**; continuando con la pregunta cree usted que las capacitaciones pueden mejorar ascenso o aumentos laborales, respondieron **a veces**.

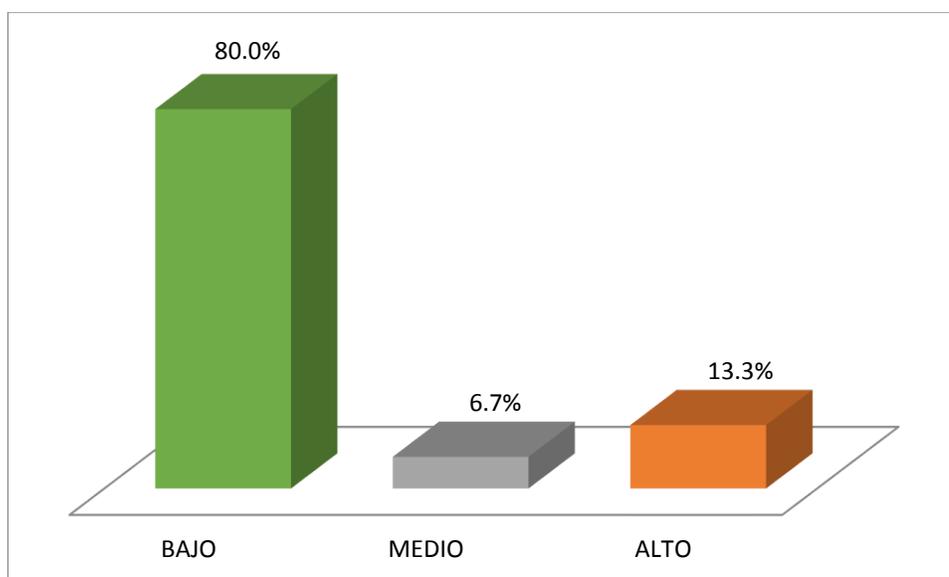
Por ende, se visualiza que los ítems de nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado en áreas de producción, operación y administración, las empresas deberían cubrir todas las capacitaciones a sus trabajadores para un mejor ambiente laboral.

**Tabla 12. Nivel de capacitación y entrenamiento por trabajador ocupado**

		Recuento	% del N de la columna
<b>NIVEL DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO POR TRABAJADOR OCUPADO</b>	BAJO	12	80.0%
	MEDIO	1	6.7%
	ALTO	2	13.3%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 10. Nivel de capacitación y entrenamiento por personal ocupado**

Fuente: Tabla N° 12

Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la tabla y Figura muestran el Nivel de capacitación y entrenamiento por personal ocupado que tienen los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna, de lo cual el 80% de los trabajadores muestran un nivel bajo de capacitación y entrenamiento por personal ocupado, seguido un 13.3% de un nivel alto de capacitación y entrenamiento del personal ocupado y por ultimo un 6.7% de los trabajadores muestran un nivel medio de capacitación y entrenamiento por el personal ocupado.

Por lo cual se puede resaltar que la empresa no se está preocupando en la capacitación y entrenamiento a su personal, lo que hace que el personal tenga bajo rendimiento en las labores que se le asignen al no tener una correcta capacitación, por ende, no genera un buen ambiente organizacional.

**Tabla 13. Ítems de Nivel de capacitación y entrenamiento por personal ocupado**

	Media	Desv. tip.	Categoría
EXISTE UN SISTEMA DOCUMENTADO DE LA CAPACITACIÓN EN SU ORGANIZACIÓN QUE LLEVE LA HISTORIA DE LOS EVENTOS, TIEMPOS, PROVEEDORES Y SU COSTO	1.40	.737	Nunca
TIENE LA ORGANIZACIÓN UN MODELO DE INDICADORES QUE PERMITA MEDIR LA EFECTIVIDAD E IMPACTO DE LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN	1.20	.414	Nunca
HA DESARROLLADO NUEVAS HABILIDADES Y/O COMPETENCIAS GRACIAS A LA CAPACITACIÓN QUE RECIBE USTED	3.20	.775	A Veces

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

### Interpretación:

Según la tabla mostrada sobre los ítems de nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado muestran que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna 2018, respondieron las siguientes interrogantes como: existe un sistema documentado de la capacitación en su organización que lleve la historia de los eventos, tiempos, proveedores y su costo **en su mayoría los trabajadores respondieron nunca**; referente a la pregunta tiene la organización un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación, **en su mayoría los trabajadores respondieron nunca**; siguiendo con la pregunta ha desarrollado nuevas habilidades y/o competencias gracias a la capacitación que recibe usted, **la mayor parte respondió a veces**.

Por ende, se visualiza que los ítems de nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por personal ocupado, la empresa debe implementar un manual donde incluya el sistema documentario de proveedores, historial de eventos.

**Tabla 14. Resumen del Nivel de Capacitación**

		Recuento	% del N de la columna
<b>NIVEL DE CAPACITACIÓN</b>	BAJO	4	26.7%
	MEDIO	11	73.3%
	ALTO	0	0.0%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

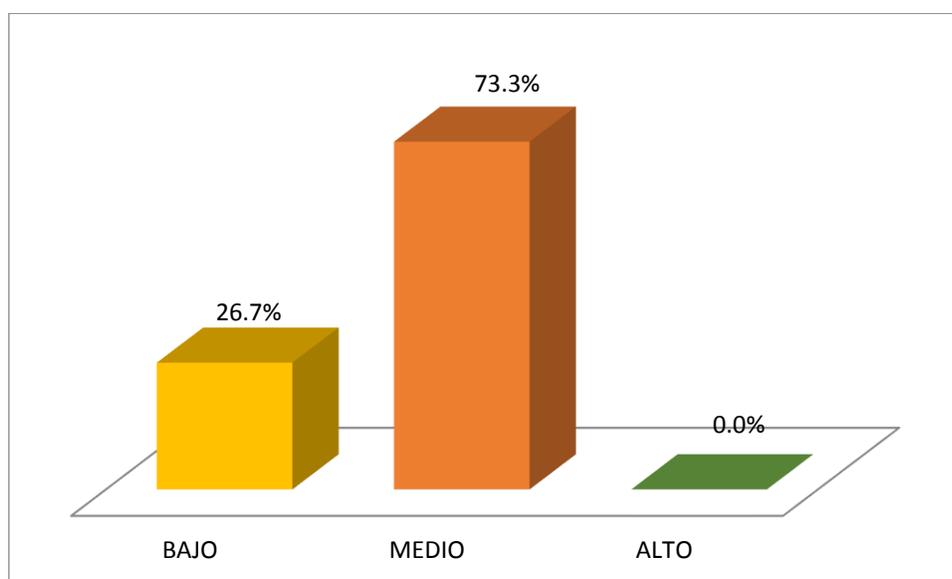
Elaboración propia

**Tabla 15. Media del Nivel de Capacitación**

	N	Media	Desv. Típ.
<b>NIVEL DE CAPACITACIÓN</b>	15	1.73	.458
<b>N válido (según lista)</b>	15		

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

**Figura 11. Resumen de Nivel de capacitación**

Fuente: Tabla N° 14

Elaboración Propia

### **Interpretación:**

Según la tabla y Figura muestran los porcentajes del nivel de capacitación que tienen los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna, de lo cual el 26.7% de los trabajadores muestran un nivel bajo de capacitación, así mismo un 73.3% de un nivel medio de capacitación.

Por lo cual se puede asegurar que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna 2018, tienen un nivel bajo de capacitación y es producto de no tener un adecuado rendimiento en las capacitaciones que la empresa les brinda, por el cual deben utilizar mecanismos auxiliares para aumentar el nivel de eficiencia en cada uno de los trabajadores.

#### 4.3.3. Análisis Estadístico De Exportación

Con la finalidad de comprobar la hipótesis formulada en la presente investigación y para conocer a detalle las características de cada una de las variables en estudio, se mostrará los 4 indicadores de la exportación.

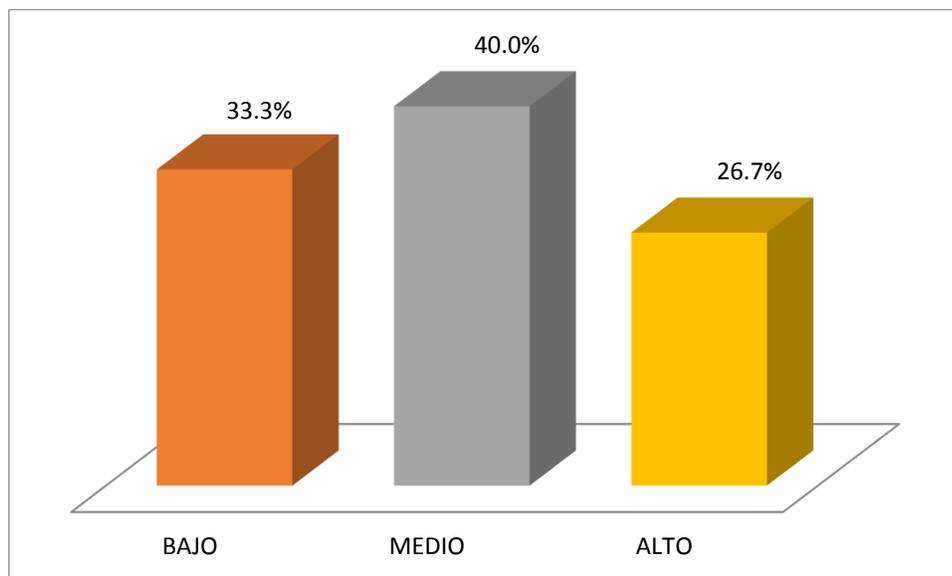
A continuación, se presentan los resultados:

**Tabla 16. Nivel de Índice de Complementariedad Comercial**

		Recuento	% del N de la columna
<b>NIVEL DE INDICE DE COMPLEMENTARIEDAD COMERCIAL</b>	BAJO	5	33.3%
	MEDIO	6	40.0%
	ALTO	4	26.7%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 12. Nivel de Índice de Complementariedad Comercial**

Fuente: Tabla N° 16

Elaboración Propia

**Interpretación:**

Según la tabla y Figura muestran el Nivel de Índice de Complementariedad Comercial de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna, lo cual indica que el 40% de los trabajadores dan a conocer un nivel medio del Índice de Complementariedad Comercial, seguido un 33.3% dan a conocer un nivel bajo y por ultimo un 26.7% dan a conocer un nivel alto del respectivo indicador.

Por lo cual se puede resaltar que se necesita reforzar en la estructura de la empresa para una mejor planificación de cambio.

**Tabla 17. Ítems de Nivel de Índice de Complementariedad Comercial**

	Media	Desv. típ.	Categoría
USTED PUEDE AFIRMAR QUE LA EMPRESA ESTA REALIZANDO BIEN SUS ENTREGAS DE PRODUCTO	3.00	.378	A veces
USTED PUEDE AFIRMAR QUE LA ESTRUCTURA QUE CUENTA LA EMPRESA ES LA CORRECTA	2.87	.352	Casi Nunca
USTED CONSIDERA QUE LA EMPRESA COINCIDE EN LOS TIEMPOS Y FECHAS PACTADAS CON LOS CLIENTES	3.00	.378	A veces
LA CADENA PRODUCTIVA QUE CUENTA LA EMPRESA SE ENCUENTRA ACORDE A LOS VALORES DE LOS PAISES A LOS CUALES EXPORTA	3.00	.378	A veces

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

### Interpretación:

Según la tabla mostrada sobre los ítems de nivel de índice de complementariedad comercial muestran que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna 2018, respondieron las siguientes interrogantes como: usted puede afirmar que la empresa está realizando bien sus entregas de producto **en su mayoría los trabajadores respondieron a veces**; referente a la pregunta usted puede afirmar que la estructura que cuenta la empresa es la correcta, **en su mayoría los trabajadores respondieron casi nunca**; siguiendo con la pregunta usted considera que la empresa coincide en los tiempos y fechas pactadas con los clientes, **la mayor parte respondió a veces** y por último la pregunta la cadena productiva que cuenta la empresa se encuentra acorde a los valores de los países a los cuales exporta, **en su mayoría los trabajadores respondieron a veces**.

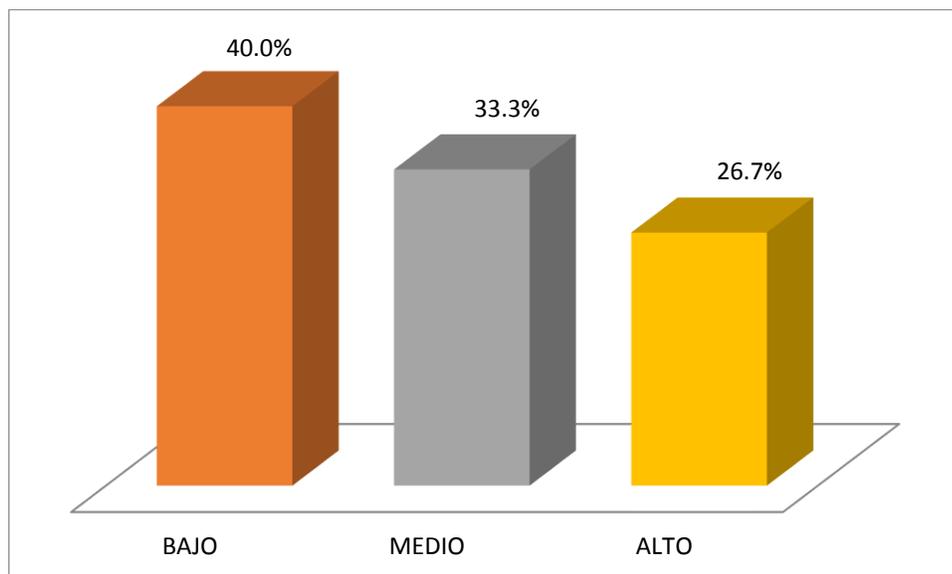
Por ende, se visualiza que, en los ítems de nivel de índice de complementariedad comercial, la empresa debe preocuparse en implementar herramientas para mejorar la estructura de la organización ya sea la creación de un plan de mejora continua.

**Tabla 18. Nivel De Índice de Diversificación o Concentración**

		Recuento	% del N de la columna
<b>NIVEL DE INDICE DE DIVERSIFICACION O CONCENTRACION</b>	BAJO	6	40.0%
	MEDIO	5	33.3%
	ALTO	4	26.7%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 13. Nivel De Índice de Diversificación o Concentración**

Fuente: Tabla N° 18

Elaboración Propia

**Interpretación:**

Según la tabla y Figura muestran el Nivel de Índice de Diversificación o Concentración de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna, lo cual indica que el 40% de los trabajadores dan a conocer un nivel bajo del Índice de Diversificación o Concentración, seguido un 33.3% dan a conocer un nivel medio y por último un 26.7% dan a conocer un nivel alto del respectivo indicador.

Por lo cual se puede resaltar que la empresa debería hacer un mejor seguimiento a los programas de producción lo cual mejorará los índices de exportación.

**Tabla 19. Ítems de Nivel De Índice de Diversificación o Concentración**

	Media	Desv. típ.	Categoría
LA EMPRESA SE ESMERA EN ALCANZAR PREMIOS POR SUS PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN	3.47	.834	A Veces
LA EMPRESA CUENTA CON INDICES DE PRODUCCIÓN	2.00	0.000	No
SE UTILIZAN LOS INDICES DE PRODUCCIÓN	1.07	.258	Nunca
REALIZAN CON CIERTO TIEMPO PROGRAMAS PARA REVISAR LA PRODUCCIÓN QUE SE EXPORTARA	3.00	.535	A Veces
CADA CUANTO TIEMPO REALIZAN LAS REVISIONES DE LOS PRODUCTOS PARA EXPORTACIÓN	1.67	.724	Cada Semana

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

### **Interpretación:**

Según la tabla mostrada sobre los ítems de nivel del índice de diversificación o concentración muestran que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna 2018, respondieron las siguientes interrogantes como: la empresa se esmera en alcanzar premios por sus productos de exportación **en su mayoría los trabajadores respondieron a veces**; referente a la pregunta la empresa cuenta con índices de producción, en **su mayoría los trabajadores respondieron que no**; siguiendo con la pregunta se utilizan los índices de producción, **la mayor parte respondió que nunca**, referente a la

pregunta realizan con cierto tiempo programas para revisar la producción que se exportara, en su **mayoría los trabajadores respondieron que a veces** y por último la pregunta cada cuanto tiempo realizan las revisiones de los productos para exportación, en su **mayoría los trabajadores respondieron cada semana**.

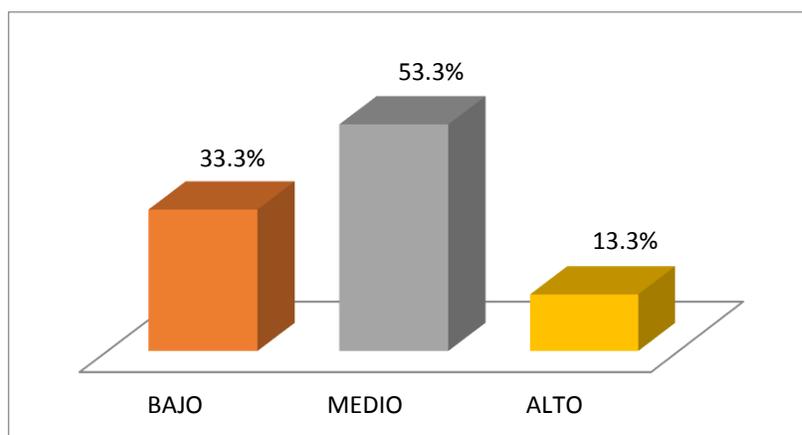
Por ende se visualiza que en los ítems de nivel de índice de diversificación o concentración, la empresa debe realizar un análisis de causa raíz a los productos a exportar.

**Tabla 20. Nivel de Índice de Penetración en el Mercado**

		Recuento	% del N de la columna
<b>NIVEL DE INDICE DE PENETRACION EN EL MERCADO</b>	BAJO	5	33.3%
	MEDIO	8	53.3%
	ALTO	2	13.3%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 14. Nivel De Índice de Penetración en el Mercado**

Fuente: Tabla N° 20

Elaboración Propia

### Interpretación:

Según la tabla y Figura muestran el Nivel de Índice de Penetración en el Mercado de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna, lo cual indica que el 53.3% de los trabajadores dan a conocer un nivel medio del Índice de Penetración en el Mercado, seguido un 33.3% dan a conocer un nivel bajo y por último un 13.3% dan a conocer un nivel alto del respectivo indicador.

Por lo cual se puede asegurar que los trabajadores consideran que los criterios que ellos están adoptando les ayudan a mejorar los índices de comercialización.

**Tabla 21. Ítems de Nivel De Índice de Penetración en el Mercado**

	Media	Desv. típ.	Categoría
USTED CONSIDERA QUE LAS ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA AUMENTA LAS VENTAS CONSIDERABLEMENTE	3.20	.676	A Veces
LA EMPRESA REALIZA CONSTANTEMENTE ARQUEOS DE SUS PRODUCTOS EN ALMACEN	3.87	.516	A Veces
LA EMPRESA CUENTA CON METODOS PARA CUANTIFICAR LAS EXISTENCIAS DE MERCADERIA	1.20	.414	Si
CUALES SON LOS METODOS QUE UTILIZA LA EMPRESA PUEDE NOMBRARLOS	2.40	.632	Sistema Permanente o Perpetuo

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

### Interpretación:

Según la tabla mostrada sobre los ítems de nivel del índice de penetración en el mercado muestran que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna 2018, respondieron las siguientes interrogantes como: usted considera que las estrategias de comercialización que utiliza la empresa aumenta las ventas considerablemente **en su mayoría los trabajadores respondieron que a veces**; referente a la pregunta la empresa realiza constantemente arqueos de sus productos en almacén, **en su mayoría los trabajadores respondieron que a veces** ; siguiendo con la pregunta la empresa cuenta con métodos para cuantificar las existencias de mercadería, **la mayor parte respondió que sí**, referente a la pregunta cuáles son los métodos que utiliza la empresa puede nombrarlos, **en su mayoría los trabajadores respondieron que es el sistema permanente o perpetuo.**

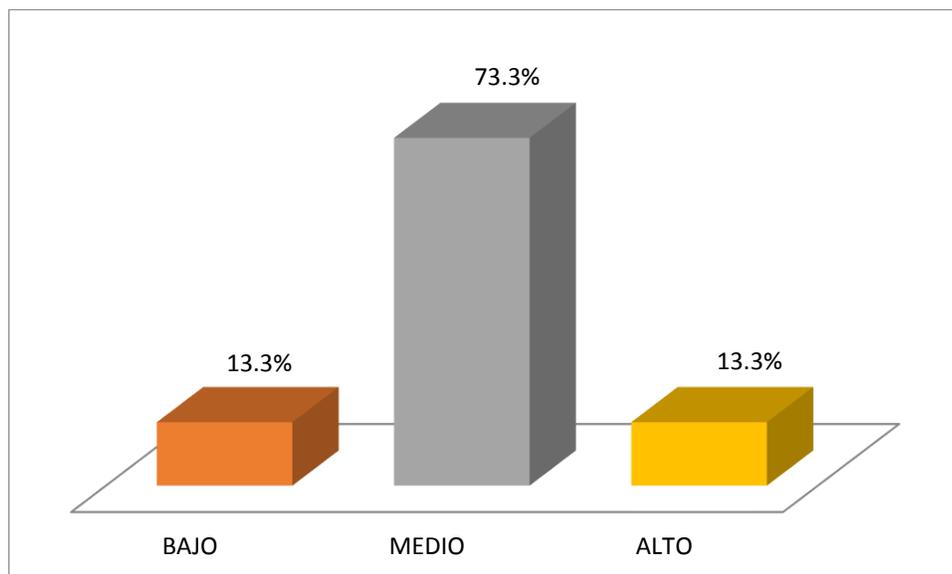
Por ende se visualiza que en los ítems de nivel del índice de penetración en el mercado, se necesitan refuerzos para aumentar la penetración del mercado por ende la empresa debe implementar estrategias como canales de distribución, mejora de los productos para un mejor ajuste de precio e incremento de las ventas.

**Tabla 22. Nivel de Índice de Intensidad Comercial**

		Recuento	% del N de la columna
<b>NIVEL DE INDICE DE INTENSIDAD COMERCIAL</b>	BAJO	2	13.3%
	MEDIO	11	73.3%
	ALTO	2	13.3%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 15. Nivel De Índice de Intensidad Comercial**

Fuente: Tabla N° 22

Elaboración Propia

**Interpretación:**

Según la tabla y Figura muestran el Nivel de Índice de Intensidad Comercial de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna, lo cual indica que el 73.3% de los trabajadores dan a conocer un nivel medio del Índice de Intensidad Comercial, seguido un 13.3% dan a conocer un nivel bajo y alto del respectivo indicador.

Por lo cual se puede asegurar que los trabajadores dan a conocer una correcta distribución comercial de productos que tiene la empresa.

**Tabla 23. Ítems de Nivel De Índice de Intensidad Comercial**

	Media	Desv. típ.	Categoría
LA EMPRESA CUENTA CON COMPRADORES TODO EL AÑO	1.00	0.000	Si
CON QUE INTENSIDAD SALE LA MERCADERIA DE ALMACENES	1.00	0.000	Cada Mes
LA EMPRESA CUENTA CON UN DEPARTAMENTO DE VENTAS	1.00	0.000	Si
EL DEPARTAMENTO DE VENTAS CONSIGUE NUEVOS COMPRADORES EN EL EXTRANJERO, LO CUAL HACE QUE EXISTA NUEVA PRODUCCIÓN	3.40	.507	A Veces

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

### **Interpretación:**

Según la tabla mostrada sobre los ítems de nivel del índice de intensidad comercial muestran que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A. de la provincia de Tacna 2018, respondieron las siguientes interrogantes como: la empresa cuenta con compradores todo el año **en su mayoría los trabajadores respondieron que sí**; referente a la pregunta con que intensidad sale la mercadería de almacenes, **en su mayoría los trabajadores respondieron que cada mes**; siguiendo con la pregunta La empresa cuenta con un departamento de ventas, **la mayor parte respondió que sí**, referente a la pregunta el departamento de ventas consigue nuevos compradores en el extranjero, lo cual hace que exista nueva producción, **en su mayoría los trabajadores respondieron que a veces**.

Por ende, se visualiza que, en los ítems de nivel del índice de intensidad comercial, la empresa debe conseguir nuevos compradores en el exterior para el incremento de sus ventas y este a su vez aumenta la rentabilidad en la empresa lo que genera una satisfacción en la entidad.

**Tabla 24. Resumen del Nivel de Exportación**

		Recuento	% del N de la columna
<b>NIVEL DE EXPORTACIÓN</b>	BAJO	1	6.7%
	MEDIO	14	93.3%
	ALTO	0	0.0%
	Total	15	100.0%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

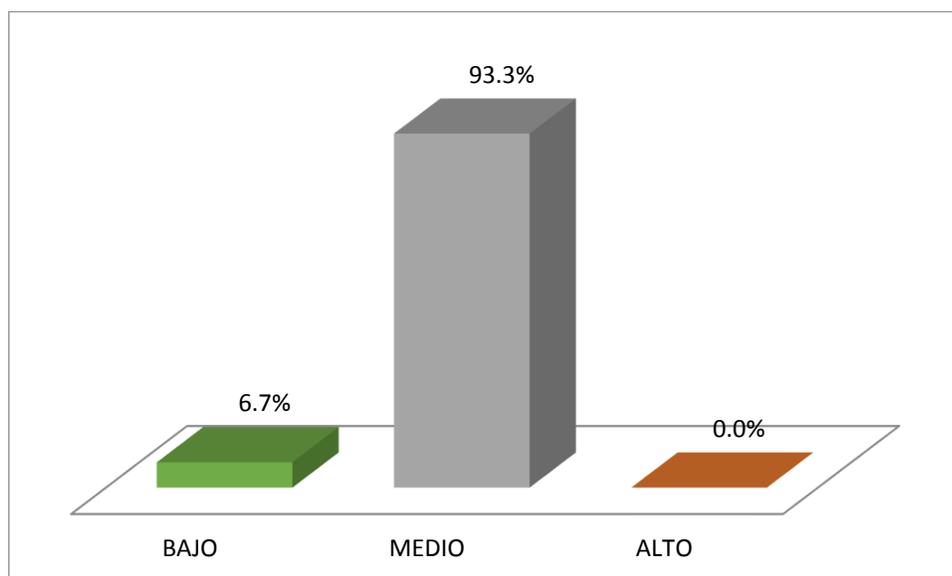
Elaboración propia

**Tabla 25. Media del Nivel de Exportación**

	N	Media	Desv. típ.
<b>NIVEL DE EXPORTACIÓN</b>	15	1.93	.258
<b>N válido (según lista)</b>	15		

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia



**Figura 16. Resumen del Nivel De Exportación**

Fuente: Tabla N° 22

Elaboración Propia

**Interpretación:**

Según la tabla y figura muestran los porcentajes del Nivel de Exportación que tiene la empresa Especerías del Sur SA de la provincia de Tacna 2018, de lo cual el 6.7% de los trabajadores indican un Nivel de Exportación bajo, pero a la vez un 93.3% muestra que los trabajadores indican un Medio Nivel de Exportación.

Por lo cual se puede asegurar que los trabajadores de la empresa Especerías del Sur SA de la provincia de Tacna 2018, indican un medio nivel de exportación, por ende, se necesita reforzar más en la incorporación de nuevas estrategias para una mejor distribución de mercado.

#### 4.4. Prueba Estadística

Las pruebas estadísticas que se realizarán para la comprobación de la hipótesis general y de las hipótesis específicas se detallan a continuación:

- **Para la Comprobación de la Hipótesis General**

Se utiliza el estadístico Chi Cuadrado, que depende de sus grados de libertad (GL). Grados de libertad es el número de elementos de un conjunto que puede variar libremente, quedando los demás explicados por los primeros. A cada valor de Chi Cuadrado en función de sus grados de libertad, le está asociado un valor de probabilidad en la curva de distribución de probabilidades. Si el valor de probabilidad asociado al Chi Cuadrado ( $p$ ) es menor o igual que 0.05 ( $p < 0.05$ ) entonces, se afirma que la asociación entre las dos variables es significativa. Si el valor de ( $p$ ) es mayor que 0.05 ( $p > 0.05$ ) entonces se afirma que la asociación entre las dos variables no es significativa.

La prueba Chi Cuadrado es un estadístico no paramétrico, cuya finalidad es establecer si existe o no relación entre las variables estudiadas.

- **Para la Comprobación de las Hipótesis Específicas**

Se utilizará la prueba de medidas de tendencia central de cada uno de las hipótesis específicas, lo cual nos dará la referencia de la posición de los parámetros dentro de la distribución.

#### 4.5.Comprobación De Hipótesis Específica

##### 4.5.1. Comprobación De La Hipótesis Específica

**El nivel de capacitación del personal en la empresa Especerías del Sur. S.A de la Provincia de Tacna es bajo.**

Para contrastar la Primera Hipótesis Específica se ha considerado el reporte de la tabla N°15 que contiene los resultados relacionados con la Media del Nivel de Capacitación en la Empresa Especerías del Sur S.A. Para determinar el nivel de capacitación se tomó en cuenta la sumatoria de los 4 indicadores que corresponden a la variable Capacitación, que alcanzo el valor de 1.73, ubicándose en la categoría de Medio de Nivel de Satisfacción del Cliente Interno.

**Tabla N°15.Media de Nivel de Capacitación**

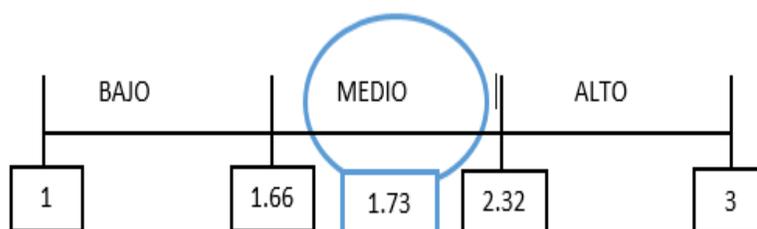
	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>NIVEL DE CAPACITACIÓN</b>	15	1.73	.458
<b>N válido (según lista)</b>	15		

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

Para profundizar el análisis y demostrar los resultados se procede a mostrar la baremación de Medias de tendencia Central de la Variable Capacitación.

<b>Baja</b>	<b>1 – 1.66</b>
<b>Media</b>	1.67 – 2.32
<b>Alto</b>	2.33 - 3



El valor del estadístico de la media de tendencia central es de 1.73 que recae en la zona de Medio lo que significa que el nivel de capacitación es medio con el 73.3%.

Por lo tanto, se procede a **RECHAZAR** la hipótesis de la investigación planteada.

Por lo cual muestra que el nivel de capacitación que tienen los trabajadores de la empresa Especerías del Sur SA de la provincia de Tacna es de un nivel medio lo cual es satisfactorio para las empresas sin embargo se necesita reforzar en los indicadores de capacitación y entrenamiento por trabajador, nivel de horas de capacitación y entrenamiento.

#### 4.5.2. Comprobación de la Segunda Hipótesis Específica

**El nivel de la exportación de la empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna es bajo.**

Para contrastar la Segunda Hipótesis Específica se ha considerado el reporte de la tabla N°25 que contiene los resultados relacionados con la Media del Nivel de Exportación que tiene la Empresas Especerías del Sur SA de la provincia de Tacna 2018. Para determinar el nivel de Exportación se tomó en cuenta la sumatoria de los 4 indicadores que corresponden a la variable Exportación, que alcanzo el valor de 1.93, ubicándose en la categoría de medio de nivel de capacitación.

**Tabla 25. Media del Nivel de Exportación**

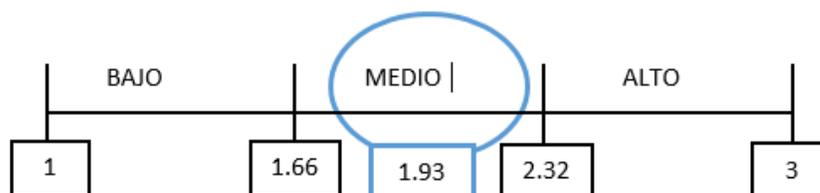
	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>NIVEL DE EXPORTACIÓN</b>	15	1.93	.258
<b>N válido (según lista)</b>	15		

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

Para profundizar el análisis y demostrar los resultados se procede a mostrar la baremación de Medias de tendencia Central de la Variable Exportación.

<b>Baja</b>	<b>1 – 1.66</b>
<b>Media</b>	1.67 – 2.32
<b>Alta</b>	2.33 - 3



El valor del estadístico de la media de tendencia central es de 1.93, que recae en la zona de MEDIO lo que significa que el nivel de Exportación es Medio con el 93.3%.

Por lo tanto, se procede a RECHAZAR la hipótesis de la investigación planteada.

Por lo cual muestra que el nivel de exportación que tiene la empresa Especerías del Sur SA de la provincia de Tacna es de un nivel medio lo cual es satisfactorio para las empresas sin embargo se necesita reforzar en los indicadores de índice de diversificación, complementariedad comercial, penetración de mercado.

#### 4.6.Comprobación De Hipótesis General

**La capacitación del personal influye positivamente en el nivel de exportación de la Empresa Especerías del Sur. S.A de la provincia de Tacna - 2018.**

Para contrastar la hipótesis general se utilizó el estadístico Chi cuadrado; cuyos resultados se indican en el siguiente Tabla resumen.

**Tabla 26. Prueba del Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	58,800 <sup>a</sup>	40	.028
<b>Razón de verosimilitudes</b>	36.777	40	.616
<b>Asociación lineal por lineal</b>	2.279	1	.131
<b>N de casos válidos</b>	15		

e. 54 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Especerías del Sur S.A, en la provincia de Tacna, 2018

Elaboración propia

Con la prueba de hipótesis de chi- cuadrado se comprueba que la variable Capacitación tiene Influencia sobre la Variable Exportación. El valor de chi-cuadrado calculado (58,800) y el valor de ( $P = 0.028$ ) permiten determinar que el valor de P es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ ; lo cual implica rechazar la ( $H_0$ ) y se acepta la ( $H^1$ ); Este resultado significa, que si existe influencia de la variable independiente Capacitación sobre la variable dependiente exportación; con un nivel de confianza del 95%.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la Hipótesis general de la Investigación.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

**Primera:** El 73,3% de los trabajadores de la empresa Especerías del Sur SA de la Provincia de Tacna 2018 tienen un nivel medio de capacitación, por lo que se necesita implementar herramientas para mejorar los niveles de capacitación.

**Segunda:** El 93,3% de los trabajadores de la empresa Especerías del Sur SA de la Provincia de Tacna 2018 señalan un nivel medio de exportación, por lo tanto, podemos afirmar que la empresa no se siente satisfecha por el adecuado nivel de exportación.

**Tercera:** Con la prueba de hipótesis Chi- Cuadrado se comprueba que la variable Capacitación tiene influencia sobre la variable exportación de los trabajadores de la empresa Especerías del Sur SA de la Provincia de Tacna, con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la Hipótesis general de la Investigación.

**Cuarta:** Los ítems de nivel de horas de capacitación y entrenamiento, muestran que el 80% de los trabajadores no tienen un adecuado nivel capacitación y entrenamiento; los ítems de nivel de gastos de capacitación y entrenamiento por trabajador ocupado muestra que el 80 % de los trabajadores tienen un nivel bajo de capacitación y entrenamiento y los ítems de nivel de diversificación muestra que el 40% tiene un bajo nivel de diversificación o concentración, por lo tanto podemos afirmar que se necesitan refuerzos en los indicadores mencionados.

## 5.2. Recomendaciones

**Primera:** Respecto al nivel de capacitación, se debe elaborar un plan de capacitación para los trabajadores de la empresa Especerías del Sur SA, tomando en consideración una evaluación de desempeño para medir su eficiencia y a su vez mejorar el ambiente laboral para tener mejor efectividad.

**Segunda:** Respecto al nivel de exportación se debe considerar tomar en cuenta otros mercados donde se pueda realizar las exportaciones y de igual manera realizar talleres en la empresa en el área de exportación y comercialización.

**Tercera:** Dentro de los programas de formación de las carreras profesionales de Ingeniería Agroindustrial, Economía Agraria debería incluirse programas que busquen las necesidades de manejo de personal en empresas, de igual manera se debe crear un programa para que los jóvenes estudiantes con un grupo de docentes puedan generar asesorías gratuitas a empresas para comenzar a generar experiencia.

**Cuarta:** Generar un plan integral de capacitaciones en todas las áreas de la empresa, para poder optimizar las funciones que se encomiendan, de igual manera seleccionar a los más capacitados para que sean guías de los otros para generar un clima organizacional orientado a la eficiencia.

## BIBLIOGRAFIA

ADEX, A. d. (2012). Niveles de Exportación. *ADEX*, 50-62.

Alfaro, J. L. (2010). *Estudio sobre el impacto de las exportaciones en el crecimiento económico del Perú durante el año 1970 -2010*. Lima: Universidad Nacional Mayo de San Marcos.

Americas, C. (2013). *Beneficios de Exportación* . Obtenido de Beneficios de Exportación : <https://connectamericas.com/es/company/connectamericas>

Artud, A. J. (2001). *Evolución de la capacitación en el personal*. Estados Unidos: Aguilar.

Asunción, D. (2014). Importancia de la Capacitación del Personal. *SINCAL*, 01. Obtenido de <http://www.sincal.org/articulo31-importancia-de-la-capacitacion-empresarial.html>

Came. (2017). Comercio Exterior. *Came*, 1. Obtenido de <http://redcame.org.ar/comex/factores.php3>

CAME. (2017). Comercio Exterior. *Came*, 1. Obtenido de <http://redcame.org.ar/comex/factores.php3>

Chiavenato. (1998). *Proceso a Corto Plazo aplicado en sistemas y organizacion para la capacitacion*. Mexico: Aguilar.

Daniels, J. (4 de enero de 2004). *Negocios Internacionales*. Obtenido de Negocios

Internacionales: <https://es.wikipedia.org/wiki/Exportaci%C3%B3n>

Emprendedor, I. N. (2017). Importancia de Exportación. *Guias Empresariales*, 1.

Obtenido de

<http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=10&g=5&sg=32>

Esan. (5 de Agosto de 2016). Importancia de capacitacion en la Empresa.

*Conexion Esan*, 1. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

Fernandez Ismael, Sebastián Miguel. (1 de Setiembre de 2000). *Analisis de*

*Funciones de Exportaciones e Importaciones* . Obtenido de Analisis de

Funciones de Exportaciones e Importaciones :

<http://www.sepg.pap.minhafp.gob.es/sitios/sepg/es->

[ES/Presupuestos/Documentacion/Documents/DOCUMENTOS%20DE%20TRABAJO/SGPED89005.pdf](http://www.sepg.pap.minhafp.gob.es/sitios/sepg/es-ES/Presupuestos/Documentacion/Documents/DOCUMENTOS%20DE%20TRABAJO/SGPED89005.pdf)

Fleitman, J. (2007 ). Evaluación integral para implantar modelos de Calidad . En J.

Fleitman, *Evaluación integral para implantar modelos de Calidad* (pág. 411).

Mexico : Pax Mexico.

González, N. (1 de diciembre de 2014). *Importancia de la capacitación en la*

*Empresa* . Obtenido de Importancia de la capacitación en la Empresa :

<https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

Jose, G. (2015). *Importancia de la Capacitacion - Programa de Capacitación*. Mexico: Aguilar.

Martinez, E. T. (2016). *Tipos de Capacitación en organizaciones*. Mexico: Aguilar.

MASLOW, M. (1953). *SATISFACCION Y CAPACIDADES DEL PERSONAL*. ESTADOS UNIDOS: AGUILAR.

Moreira, O. (5 de Febrero de 2013).

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>.

Mundial, B. (2010). *Indicadores Comerciales*. Obtenido de Indicadores Comerciales : [https://wits.worldbank.org/wits/wits/witshelp-es/Content/Utilities/e1.trade\\_indicators.htm](https://wits.worldbank.org/wits/wits/witshelp-es/Content/Utilities/e1.trade_indicators.htm)

PAYNE, E. G. (2000). *EXITO DE LA CAPACITACION*. ESTADOS UNIDOS : AGUILAR.

Perez Velásquez Anthony Williams, Quicio Balladares Rebeca Coraly. (2013). *Las exportaciones de Hierbas Aromaticas y su Impacto en el crecimiento del PBI en la región arequipa 2001-2013*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.

radebaugh, d. (2004). *niveles de exportacion*. Mexico: Aguilar.

Riquiy, K. J. (2008). *Comercio exterior*. China: Terkye.

Rodriguez, E. (2005). *Capacitación indices que radican en la productividad*. España: Glarty.

Rutman, k. E. (2011). *Nuevos Retos en las exportaciones*. Estados Unidos: Aguilar.

Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. Mexico: Limusa S..A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=CJhlsrSuIMUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=importancia+de+la+capacitaci%C3%B3n+del+personal+en+em+presas&ots=lSeVcH9CbV&sig=EakfEIt2xnqnN8QyEfIdMbLEwRU#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20capacitaci%C3%B3n%20del%20personal>

Vignola, E. A. (2016). *Estrategias de Internacionalizacion de productos*. Colombia: Aguilar .

Wankel, S. y. (2005). *Plan de un Solo uso para las capacitaciones*. Estados Unidos: Aguilar .

# ANEXOS