



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática  
Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica

## **Capacitación del personal y la eficiencia en la cadena de suministro de la Empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.**

### **Tesis**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Electrónico

### **Autor**

Diego Alexis Porles Davila

### **Asesor**

Ing. Carlos Enrique Bernal Valladares

Huacho – Perú

2024



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**LICENCIADA**

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA

**INFORMACIÓN**

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Diego Alexis Porles Davila	71137298	30 de Mayo del 2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Carlos Enrique Bernal Valladares	15614554	0000-0002-7421-9537
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Jorge Antonio Guzman Sanchez	17829652	0000-0002-2387-2296
Ernesto Diaz Ronceros	46943961	0000-0002-2841-7014
Carlos Manuel Cruz Castañeda	80593441	0000-0003-3311-8251

# Capacitación del personal y la eficiencia en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Internet Source	7%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Internet Source	1%
3	<a href="https://repositorio.up.edu.pe">repositorio.up.edu.pe</a> Internet Source	1%
4	<a href="https://pt.slideshare.net">pt.slideshare.net</a> Internet Source	1%
5	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://www.segurosyfinanzashoy.com">www.segurosyfinanzashoy.com</a> Internet Source	1%
8	Submitted to Universidad TecMilenio Student Paper	1%
9	<a href="https://repository.unad.edu.co">repository.unad.edu.co</a> Internet Source	< 1%

## **DEDICATORIA**

“A mis padres, quienes con su amor y sacrificio han sido mi fuente inagotable de inspiración y mi mayor motor para culminar este camino académico”

*Diego Alexis Porles Davila*

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincera gratitud a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de esta investigación sobre la capacitación del personal y la eficiencia en la cadena de suministro de Suministros Tecnológicos S.A.C. En primer lugar, extendemos nuestro profundo agradecimiento a la dirección de Suministros Tecnológicos S.A.C. por brindarnos la oportunidad de explorar este tema tan relevante dentro de su organización. Su apoyo y colaboración fueron fundamentales para llevar a cabo este estudio de manera efectiva. Asimismo, deseamos agradecer a todos los empleados y miembros del equipo de Suministros Tecnológicos S.A.C. que participaron en este proyecto, ya sea proporcionando información, compartiendo sus experiencias o colaborando en las diversas etapas de la investigación. Su compromiso y dedicación fueron esenciales para el éxito de este trabajo. Queremos expresar nuestra gratitud a nuestros asesores y profesores, quienes brindaron orientación experta, apoyo constante y valiosos comentarios a lo largo de todo el proceso de investigación. Sus conocimientos y sugerencias fueron de gran ayuda para dar forma a este estudio y mejorar su calidad. Finalmente, “agradecemos a nuestras familias y seres queridos por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional durante el desarrollo de esta tesis. Su amor y aliento fueron un motor fundamental para superar los desafíos y alcanzar nuestros objetivos académicos”.

¡Muchas gracias a todos!

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
RESUMEN.....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I .....	16
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	17
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Objetivos de la investigación .....	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación.....	21
1.5. Delimitación.....	21
1.6. Viabilidad.....	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	24

2.1.2.	Antecedentes Nacionales .....	28
2.2	Bases Teóricas .....	33
2.2.1	Capacitación personal.....	33
2.2.2	Contenido de la capacitación .....	35
2.2.3	Metodología de la capacitación.....	36
2.2.4	Impacto en el desempeño laboral .....	38
2.2.5	Cadena de suministro .....	40
2.2.6	Gestión de proveedores .....	41
2.2.7	Gestión de inventario .....	43
2.2.8	Logística y distribución .....	45
2.3.	Hipótesis e investigación.....	49
2.3.1.	Hipótesis general .....	49
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	49
2.4.	Operacionalización de las variables .....	49
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....		51
3.1	Diseño metodológico .....	52
3.1.1	Tipo de investigación .....	52
3.1.2	Nivel de Investigación.....	52
3.1.3	Diseño.....	52
3.1.4	Enfoque .....	53
3.2	Población y muestra .....	53
3.2.1	Población.....	53
3.2.2	Muestra.....	53

3.3	Técnica para la recolección de datos.....	54
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....		55
4.1	Análisis de resultados.....	56
4.2	Contrastación de hipótesis.....	60
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....		64
5.1	Discusión de los resultados .....	65
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		66
6.1	Conclusiones .....	67
6.2	Recomendaciones.....	68
REFERENCIAS.....		69
7.1	Referencias bibliográficas .....	70
7.2	Referencias electrónicas.....	71
ANEXOS .....		73

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. “GRÁFICA EN PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN CONTENIDO DE CAPACITACIÓN” .....	56
FIGURA 2. “GRÁFICA EN PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN” .....	57
FIGURA 3. “GRÁFICA EN PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL” .....	57
FIGURA 4. “GRÁFICA EN PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE PROVEEDORES” .....	58
FIGURA 5. “GRÁFICA EN PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE INVENTARIO” .....	59
FIGURA 6. “GRÁFICA EN PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN”.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. “CORRELACIÓN HIPÓTESIS GENERAL” .....	60
TABLA 2 “CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1” .....	61
TABLA 3 “CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2” .....	62
TABLA 4 “CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3” .....	63

## RESUMEN

**Título de la investigación:** Capacitación del personal y la eficiencia “en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C”. **Objetivo:** Determinar si la capacitación del personal influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C. **Metodología:** “Investigación básica. Nivel de Investigación Correlacional. Diseño No experimental. Enfoque Cualitativo”. **Hipótesis:** La capacitación del personal influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C. **Población:** “La población está conformada por 40 personas que trabajan en la empresa Suministros tecnológicos S.A.C”. **Instrumento:** Encuestas. Revisión documental. Observación participante. **Resultados:** “El coeficiente de correlación es de  $r= 0.875$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula”. **Conclusión:** La capacitación del personal influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

**Palabras Claves:** Capacitación del personal, cadena de suministro, gestión de inventario.

## ABSTRACT

Research title: Capacitacion del personal y la eficiencia en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológica S.A.C. Objective: Determine whether staff training influences the supply chain of the company Suministros Tecnológica S.A.C. Methodology: Basic research. Correlative Research Level. Nonexperimental Design. Qualitative Approach. Hypothesis: The training of personnel significantly influences the supply chain of the company Suministros Tecnológica S.A.C. Population: The population consists of 40 people who work in the company Suministros tecnológica S.A.C. Instrument: Surveys. Documentary review. Participant observation. Results: "The correlation coefficient is  $r= 0.875$ , with a  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected". Conclusion: The training of personnel significantly influences the supply chain of the company Suministros Tecnológica S.A.C.

**Keywords:** Personnel training, supply chain, inventory management.

## INTRODUCCIÓN

La eficiencia en la cadena de suministro es un factor crucial para el éxito y la competitividad de las empresas en el entorno empresarial contemporáneo. En este sentido, la capacitación del personal emerge como un elemento fundamental para optimizar los procesos y maximizar los recursos dentro de la cadena de suministro. En la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C., dedicada al suministro de productos tecnológicos, la eficacia en la gestión de la cadena de suministro es un objetivo primordial para garantizar la satisfacción del cliente y mantener su posición en el mercado.

La capacitación del personal en esta organización se convierte en un pilar esencial para mejorar la eficiencia y la productividad en todas las etapas de la cadena de suministro. En este contexto, esta tesis se enfoca en investigar cómo la capacitación del personal impacta directamente en la eficiencia de la cadena de suministro de Suministros Tecnológicos S.A.C. Este estudio pretende analizar en detalle las diferentes estrategias de capacitación implementadas por la empresa y su influencia en la optimización de los procesos logísticos y operativos.

La importancia de esta investigación radica en su contribución al campo de la gestión empresarial, específicamente en el ámbito de la cadena de suministro. Al comprender mejor la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia en la cadena de suministro, se pueden identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias más efectivas para optimizar los recursos y mejorar el desempeño organizacional.

El enfoque en Suministros Tecnológicos S.A.C. brinda la oportunidad de realizar un estudio detallado y específico sobre cómo las prácticas de capacitación del personal pueden influir en la eficiencia de la cadena de suministro en una empresa del sector tecnológico. Esta investigación no solo beneficiará a la empresa en cuestión, sino que también proporcionará conocimientos y perspectivas útiles para otras organizaciones que buscan mejorar su gestión logística y operativa.

A través de un análisis exhaustivo de la literatura existente, así como de la recopilación y análisis de datos primarios, esta tesis busca proporcionar “una comprensión profunda de los mecanismos a través de los cuales la capacitación del personal puede mejorar la eficiencia en la cadena de suministro”. Se espera que los hallazgos de este estudio contribuyan a fortalecer la base teórica y práctica de la gestión de la cadena de suministro, además de ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar la eficiencia operativa en empresas similares.

El estudio se estructura en diversas secciones, comenzando por esta introducción que establece el contexto y la relevancia del tema. A continuación, se revisará la literatura relevante sobre la capacitación del personal y la gestión de la cadena de suministro, seguido por una descripción detallada de la “metodología utilizada para llevar a cabo la investigación”. Los resultados del estudio se presentarán y discutirán en secciones posteriores, concluyendo con recomendaciones prácticas y áreas de investigación futura.

Esta tesis se propone abordar una cuestión fundamental en la gestión empresarial contemporánea al explorar el impacto de la capacitación del personal en la eficiencia de la

cadena de suministro. A través de un enfoque específico en la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C., se espera obtener conocimientos valiosos que contribuyan tanto al ámbito académico como al empresarial, promoviendo así el desarrollo de prácticas más eficientes y sostenibles en la gestión de la cadena de suministro.

# CAPÍTULO I

# EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

La realidad problemática que enfrenta Suministros Tecnológicos S.A.C. se enmarca en la necesidad de mejorar la eficiencia de su cadena de suministro a través de una capacitación efectiva del personal. La cadena de suministro de la empresa, encargada de proveer productos tecnológicos, enfrenta diversos desafíos que impactan en su funcionamiento óptimo y en la satisfacción del cliente. Uno de los principales problemas radica en la falta de habilidades y conocimientos específicos en los empleados involucrados en las distintas etapas de la cadena de suministro.

La inadecuada capacitación del personal repercute en múltiples aspectos, desde la gestión de inventario hasta la coordinación logística. Esto se traduce en retrasos en la entrega de productos, errores en los pedidos, pérdida de clientes y disminución de la rentabilidad. Además, la falta de capacitación adecuada dificulta la adaptación a cambios en el entorno empresarial y tecnológico, lo que puede dejar a la empresa rezagada frente a la competencia.

Otro aspecto relevante es la necesidad de optimizar los procesos internos de la cadena de suministro. La capacitación del personal se vuelve crucial para implementar prácticas eficientes de gestión de inventario, planificación de la producción, transporte y distribución de productos. La falta de capacitación en estas áreas puede generar ineficiencias, costos adicionales y una menor calidad en el servicio ofrecido.

Además, en un entorno empresarial cada vez más globalizado y competitivo, es fundamental que el personal esté preparado para enfrentar los desafíos que implica la gestión de una cadena de suministro eficiente. Esto incluye la necesidad de comprender y aplicar nuevas tecnologías, así como estar al tanto de las mejores prácticas en el campo de la logística y la gestión de operaciones.

La capacitación del personal no solo se limita a aspectos técnicos, sino que también abarca “habilidades blandas como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la resolución de problemas”. Estas habilidades son fundamentales para garantizar una colaboración fluida entre los distintos departamentos involucrados en la cadena de suministro y para resolver conflictos de manera eficiente.

Asimismo, la falta de capacitación puede afectar la motivación y el compromiso del personal. La sensación de no estar preparado adecuadamente para enfrentar sus responsabilidades puede generar frustración y desmotivación entre los empleados, lo que a su vez afecta negativamente el clima laboral y la productividad.

En un contexto donde la innovación y la adaptabilidad son clave para el éxito empresarial, la capacitación del personal se convierte en un factor determinante para la supervivencia y el crecimiento de la empresa. Aquellas organizaciones que no invierten en el desarrollo de habilidades de su personal corren el riesgo de quedarse atrás y perder relevancia en el mercado.

Por otro lado, la falta de un plan de capacitación estructurado y continuo dificulta la retención del talento dentro de la empresa. Los empleados que no ven oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional tienden a buscar opciones fuera de la organización, lo que puede generar una rotación de personal elevada y costosa.

La realidad problemática que enfrenta Suministros Tecnológicos S.A.C. radica en la necesidad de mejorar la eficiencia de su cadena de suministro a través de una adecuada capacitación del personal. Esta capacitación debe abarcar aspectos técnicos, habilidades blandas y estar orientada a optimizar los procesos internos y enfrentar los desafíos del entorno empresarial actual. La falta de inversión en el desarrollo de habilidades del personal puede tener repercusiones negativas en la competitividad, la rentabilidad y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo la capacitación del personal influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo el contenido de la capacitación influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.?
- ¿Cómo la metodología de la capacitación influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.?
- ¿Cómo el impacto en el desempeño laboral influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar si la capacitación del personal influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar si el contenido de la capacitación influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C
- Determinar si la metodología de la capacitación influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C

- Determinar si el impacto en el desempeño laboral influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C

#### **1.4. Justificación**

La justificación de la presente tesis se fundamenta en la necesidad imperante de abordar la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia en la cadena de suministro de Suministros Tecnológicos S.A.C., una empresa dedicada a proveer productos tecnológicos. La importancia radica en la búsqueda constante de mejoras operativas y competitivas en un entorno empresarial dinámico y exigente. La capacitación del personal en las diversas áreas de la cadena de suministro se vislumbra como un factor crucial para optimizar procesos, minimizar costos y aumentar la satisfacción del cliente, aspectos esenciales para el éxito sostenible de la organización. Por ende, esta investigación se propone indagar en la efectividad de las prácticas de capacitación existentes y su impacto en la eficiencia operativa, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer estrategias que impulsen el rendimiento global de la empresa.

#### **1.5. Delimitación**

##### **Delimitación temporal:**

La investigación se realizará entre los meses de abril del 2024 y julio del 2024.

##### **Delimitación espacial:**

“Esta investigación está comprendida en la empresa Suministros tecnológicos S.A.C”

## **1.6. Viabilidad**

La viabilidad de esta investigación se respalda en varios factores clave dentro de Suministros Tecnológicos S.A.C. Primero, la empresa muestra un compromiso con la mejora continua y la excelencia operativa, lo que facilitará el acceso a la información necesaria y la colaboración para llevar a cabo el estudio. Además, cuenta con los recursos humanos y tecnológicos adecuados para implementar las técnicas de recolección de datos propuestas y analizar los resultados de manera efectiva. Asimismo, el tema de la capacitación del personal y la eficiencia en la cadena de suministro es relevante y de interés tanto para la empresa como para la comunidad académica, lo que garantiza la pertinencia y el impacto potencial de los hallazgos obtenidos. En resumen, la viabilidad de esta investigación se sustenta en la disposición y capacidad de la empresa, así como en la relevancia y potencial contribución del estudio en el ámbito empresarial y académico.

# CAPÍTULO II

## MARCO TEÓRICO

### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Moreno (2021) “Cada día existen más retos a los cuales las empresas deben hacer frente. Dichos retos se ven maximizados a causa de la competencia y de los deseos de crecer de las empresas, las cuales, en busca de cumplir sus objetivos diseñan, desarrollan y aplican nuevos procesos, entre ellos la gestión de sus operaciones y logística” (p. 18). “En el proceso de intercambio de mercancías, se encuentra varios protagonistas que facilitan las transacciones realizadas en el mercado, entre los principales actores que hacen posible tales transacciones encontramos a los operadores logísticos, razón por la cual nace el presente proyecto” (p. 26). “La Corporación Favorita es la mayor plataforma de venta en supermercados del país, y el sistema de compra manejado por dicha Corporación, en función al modelo de rotación y de inventario que manejan, es diario, lo cual exige a los proveedores, mantener una logística de entrega diaria” (p. 27). “Los pequeños proveedores que realizan sus entregas en Corporación Favorita no cuentan con un operador logístico que sirva de conexión entre ellos y la corporación, y además, brinde soporte en los procesos de aprovisionamiento, almacenaje, transporte, distribución, impresión de código de barras EAN, facturas y stickers de caducidad, lo cual les da como resultado: producto maltratado, producto rechazado, gastos logísticos extras, y en muchos de los casos resulta en pérdida de la venta” (p. 28). “En el ámbito investigativo, se obtuvo una muestra de 346 proveedores de Corporación Favorita. Los mismos a

los que se les aplicó una encuesta conformada por 10 preguntas, al analizar y tabular los resultados se concluyó que la implementación de un modelo óptimo de funcionamiento de un operador logístico es factible, porque cuenta con el apoyo de los pequeños proveedores de la Corporación Favorita” (p. 84).

Domínguez y García (2021) En la presente investigación “se realizó un análisis de los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento de la bodega de Guayaquil – Marcimex S.A., en la que se identificaron algunas problemáticas relacionadas con la organización y manejo de las mercaderías de la bodega” (p. 12). Además, “se efectuó un diagnóstico más profundo sobre el tema previamente revisado para implementar los conocimientos adquiridos, de la misma manera se desarrolló un cuestionario en el cual se consideraron a 26 empleados de la bodega como población total para la investigación del caso identificando las problemáticas que ocurren, con esta metodología se concluyó un método inductivo-deductivo que ayudo a examinar de forma analítica e integral con datos cuantitativos y cualitativos en forma general” (p. 12). “No obstante, se llegó a medir las variables vinculadas que originarían el problema, para lo cual se plantearon propuestas en el caso que pueden ser utilizadas para generar valor en la gestión de inventarios y almacenamiento de los productos” (p. 75).

Oyarzun (2022) en su tesis de investigación “planteó como objetivo diseñar y proponer un Sistema de Control de Gestión en el marco de operador logístico TASA LOGISTICA Chile, que busca proyectarse a nuevos clientes. El

enfoque metodológico para desarrollar el sistema de control de gestión está basado en la arquitectura del modelo ciclo cerrado (Kaplan y Norton, 2008), que tiene como objetivo relacionar la formulación y planificación de la estrategia con la ejecución operacional” (p. 10). “Se obtienen la estructura organizacional por medio de los tableros de gestión, lo que permite monitorear y desplegar el sistema de control estratégico en las unidades funcionales relevantes de la organización. Además, se identificaron aquellas actividades clave para las otras áreas de la organización acordando el nivel de servicio para una coordinación interna” (p. 15). Finalmente, “se recomienda la participación de forma gradual de todas las áreas en la implementación de la estrategia, enfocadas en principalmente en unidades más expuestas al cliente, para que las personas se sientan convocadas con el propósito de la organización” (p. 65).

Díaz (2017) en su tesis “planteó como objetivo proponer un plan de mejora de gestión de abastecimiento para la empresa Ancora Chile, a través de un modelo de gestión de proveedores e inventario, con el fin de disminuir sus costos y mejorar la selección de proveedores” (p. 8). “La metodología empleada para este proyecto se dividió en cuatro etapas. En la primera etapa se recolecta información con respecto a la situación actual de la empresa” (p. 8). “En la segunda etapa se determinan los costos asociados a los modelos de inventario. En la tercera etapa se describe la metodología para la selección de proveedores. En la cuarta etapa se determina la política de inventario para la empresa y se determina el modelo a utilizar para cada producto” (p. 10). “Los resultados indican que los costos se reducen en un 20,22% con respecto a la situación

actual, lo cual representa una disminución de \$8.909.645 anuales, lo cual corresponde al menor valor obtenido con las propuestas realizadas. Finalmente, el autor concluye que, a partir de las mejoras en gestión de inventarios, proveedores y procesos es posible reducir aún más los costos anuales” (p. 68)

Torres (2018) “El presente trabajo de estudio es una propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna, la cual se llevó a cabo en las bodegas de la empresa CENSOLO S.A., dicha empresa nació en Guayaquil hace 16 años y se dedica a la comercialización de productos dentro y fuera de la ciudad” (p. 14). “Este trabajo está compuesto de cuatro capítulos, que conforman el cuerpo de la investigación, en primer lugar, se explicó el problema general y un detalle del funcionamiento de la empresa” (p. 14). “Luego se realizó un diagnóstico de la situación actual usando herramientas del campo de la ingeniería industrial del área de logística y almacenamiento como son el Diagrama de causa y efecto, y el Diagrama de Pareto, a través de las cuales se pudo obtener un diagnóstico verídico de las condiciones actuales de desempeño y estas ayudaron a establecer propuestas de solución” (p. 15). “Para cumplir el objetivo principal se realizó la redistribución del espacio físico siguiendo el método de asignación lineal, derivando la fórmula del método de asignación cuadrática utilizado en distribución de planta, tomando en consideración los indicadores que intervenían directamente en el proceso operativo y los variables costos operativos, distancia y total de cajas despachadas por mes. CENSOLO S.A. se caracteriza por comercializar al por mayores artículos de oficina, juguetería, escolar, artículos del hogar, apliques navideños, entre otros, pero no

cuenta con una forma de almacenamiento, carece de medios de almacenamiento, equipos de manipulación y herramientas de trabajo” (p. 24). “Esta propuesta se basa en mantener un seguimiento disciplinado de todos los procesos que se realizan en la bodega a su vez permitirá a la compañía lograr las metas planteadas, mejorar su competitividad y así brindar a sus clientes un excelente servicio de distribución” (p. 85).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Bonifacio (2020) “La presente tesis se realizó con la finalidad de plantear propuestas de mejora en el proceso logístico” (p. 12). “Se identificó como una oportunidad de mejora la reducción del tiempo de entrega del servicio al cliente, se realizó un análisis cualitativo con el propósito de identificar los procesos con mayor impacto en la reducción del índice de cumplimiento, determinando que el proceso con mayor criticidad y problemática era el proceso logístico con 35%” (p. 15). “Dentro de este proceso se realizó un análisis de tiempo, estableciendo que las actividades que comprendían la ruta crítica pertenecían al subproceso de almacén, donde se encontró que la deficiente gestión de almacén incrementaba los tiempos de atención de requerimientos hasta en 14 días aproximadamente” (p. 16). “En base a estos análisis se elaboró un plan de mejoras 5S’s y el análisis de la gestión por procesos. Se inició con la implementación de 5S’s como una iniciativa de buenas prácticas para lograr un trabajo organizado, ordenado, limpio y seguro, con el propósito de mejorar los tiempos de búsqueda en los inventarios” (p. 16). “La segunda alternativa de solución gestión por procesos,

permitió constituir una secuencia ordenada e interrelacionada de actividades para crear valor en la organización, teniendo como resultado en el último año una reducción de 04 días en la atención de requerimientos, para ello se invirtió la suma de S/. 7 534,52 soles” (p. 56). “Para demostrar la viabilidad económica se realizó un análisis Beneficio/Costo, obteniendo un valor de 5,64, demostrando que los beneficios superaban en más de cinco veces al costo invertido (S/. 7 534,52), también se analizó el retorno obteniendo un valor de 2,13 sobre el valor invertido, lo que significa que el tiempo de recupero retornará a partir del segundo mes desde que inició la implementación” (p. 78).

Porras (2020) “La presente investigación se realizó con el apoyo de la empresa CORPORA LA REGIONAL SRL, tiene como objetivo diseñar un plan de mejora del proceso logístico de distribución para mostrar mejoras en el área de distribución y generar mayor satisfacción para los trabajadores y clientes de la empresa” (p. 16). “En esta investigación se uso distintas herramientas con el cual, se hizo un análisis interno del área a estudiar, donde se pudo evidenciar las falencias que tenía y que se podía modificar para buscar la mejora del área” (p. 16). “Se evaluó la demora en la distribución y su almacenaje, por ello se propuso mejorar el proceso logístico, desde el ingreso del producto hasta la entrega al cliente final; buscando la mejora en la base de datos de productos repetidos con el diseño de la base de datos que evite duplicidades, la creación de nuevos productos con el diseño de un procedimiento guía que será adecuado para el uso del personal, la política de compras en el que se evaluará la gestión de compras básicas como los proveedores y la falta de una herramientas informativas, con el

desarrollo de una aplicación común usada por todos, Microsoft Excel que permite analizar los parámetros establecidos por el modelo de inventarios propuesto” (p. 28). Finalmente, “el plan de mejora del proceso logístico de distribución de la empresa CORPORA LA REGIONAL SRL., mejora la actividad dentro del establecimiento, los colaboradores como los que adquieren los productos a nivel mayorista” (p. 95).

Almanza (2023) “La presente tesis se ubica en el contexto de administración logística para una mediana empresa. Su objetivo general es analizar las causas de los obstáculos que impiden la correcta gestión en la empresa del sector de telecomunicaciones para proponer las herramientas necesarias que mejorarán el desempeño de la gestión de su almacén y tareas de compras” (p. 10). “Esta tesis tiene cinco objetivos específicos: definir conceptos teóricos de pronósticos e inventarios, distribución de almacenes y gestión de compras; su segundo objetivo es describir a las áreas, procesos y servicios de la empresa de estudio; tercero, identificar la problemática de la línea de abastecimiento del almacén general, así como presentar un diagnóstico con la información detallada en el marco teórico; cuarto, estructurar y definir el sistema de gestión logística para el almacén de equipos audiovisuales a través de su uso y rotación; finalmente, evaluar el impacto económico de la aplicación de las propuestas de mejora y su viabilidad” (p. 11). “Lograr estos objetivos parte de la presentación del marco teórico relacionado con conceptos del sector televisivo, herramientas de análisis y de mejora aplicables a una mediana empresa” (p. 11). De este modo, “se puede realizar una reingeniería sobre el proceso logístico con

mejoras del 30.84% en el espacio disponible, un nivel de cumplimiento de compras del 68.63% y un ahorro de recursos del 51.16%. Finalmente, se presentarán las conclusiones que muestren los aspectos más relevantes analizados y procesados durante la investigación” (p. 20). “Las herramientas por utilizar comprenden la implementación de un programa de 5S en paralelo con el diseño de un sistema de reposición de inventarios, así como regularizar la participación de los equipos disponibles para asegurar la calidad de la vida útil” (p. 20). “Una vez presentadas las mejoras, se analizará su factibilidad económica obteniendo un VAN de S/. 31 698.13 y una TIR de 99.48%, así como las respectivas conclusiones y recomendaciones” (p. 24).

Butron (2022) “La presente tesis está orientada a realizar un análisis de tipo correlacional y descriptivo para las variables de procesos logísticos y la gestión logística interna dentro de una empresa que está dedicada a la actividad de importación y exportación de productos para el cuidado de la piel” (p. 18). “haciendo referencia a los puntos de distribución a nivel nacional, teniendo como objetivo un general determinar la relación entre los procesos logísticos y la gestión logística interna de la empresa Aljamal SAC Arequipa 2021” (p. 20), así “mismo se realizaron las correlaciones entre la variable de logística interna y las dimensiones dentro de los procesos logísticos y de esta manera determinar si existen problemas o puntos críticos dentro del procesamiento de materias e insumos” (p. 20), “en cuanto a la aplicación de los instrumentos se utilizaron cuestionarios a dirigidos hacia los 66 trabajadores que conforman la empresa haciendo una diferenciación de la ciudad a la que pertenecen y su punto de

distribución” (p. 20), es así que “como resultado se determinó que existen una relación positiva significativa entre la variable de procesos logísticos y la gestión logística interna comprobándose así la hipótesis general de la investigación asumiendo que al tener un mejor nivel de gestión los procesos logísticos pueden ser ejecutados de manera más eficiente” (p. 24).

Ramos (2018) “La investigación se desarrolló en la empresa importadora RALAMN SAC y se propuso como objetivo implementar un Sistema de Gestión Logística para mejorar el servicio al cliente” (p. 10). “Se emplearon diversas herramientas de ingeniería industrial, que no solo plantearon una solución desde el punto de vista de cumplimiento de los pedidos, sino además desde el punto de vista de control y de procedimientos” (p. 10). “La propuesta comenzó con el análisis del Sistema de Gestión Logística actual, donde se determinó que algunos elementos del sistema no se realizaban, con lo cual se diseñó un modelo con los elementos necesarios para mejorar el sistema” (p. 11). A continuación, “se evaluó la necesidad de establecer algunos procedimientos los cuales con la ayuda de los diagramas de operaciones se estableció” (p. 11). “En cuanto a la planificación de los pedidos, para optimizar el cumplimiento de entrega se empleó la herramienta de planificación de los requerimientos de distribución (DRP), con lo cual logró reducir la atención de reclamos y o devoluciones en un 52.03% de los clientes y el tiempo de demora en entregar los pedidos en un 37.84% entregando los pedidos en forma oportuna dentro de 1 a 10 días como máximo y por último, los pedidos se pueden programar de manera más eficiente proyectando para cubrir pedidos de hasta ocho semanas, haciendo que la

empresa pueda aprovechar mejor sus recursos económicos, además de poder cumplir con los pedidos en los plazos ofrecidos” (p. 15). “La propuesta ha generado un ahorro por diferencia de inventario en un periodo de cinco meses, la suma de 693.885,44 soles” (p. 15). Finalmente, “para el control de los inventarios se implementaron algunos formatos de la gestión del almacén. La implementación del Sistema de Gestión Logística mejoró el servicio al cliente de la empresa Importadora Ralamn Sac, operándose de manera eficiente en todo el proceso logístico” (p. 85).

## **2.2 Bases Teóricas:**

### **2.2.1 Capacitación personal**

La capacitación del personal “es un proceso sistemático mediante el cual se proporciona a los empleados las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para desempeñar de manera efectiva sus funciones dentro de una organización”. Este proceso no solo se limita a la adquisición de habilidades técnicas relacionadas con las tareas específicas del puesto, “sino que también abarca el desarrollo de habilidades blandas, como la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo”. En esencia, la capacitación del personal busca mejorar el desempeño individual y colectivo, así como potenciar el crecimiento profesional y la satisfacción laboral de los empleados.

La importancia de la capacitación del personal radica en su impacto directo en la productividad y el rendimiento organizacional. Un personal debidamente capacitado es capaz de realizar sus tareas de manera más eficiente y efectiva, lo que se traduce en

una mayor calidad en los productos o servicios ofrecidos, así como en una mejora en la atención al cliente. Además, la capacitación contribuye a la reducción de errores y tiempos improductivos, lo que se refleja en un aumento de la rentabilidad y la competitividad de la empresa en el mercado.

La capacitación del personal también desempeña un papel fundamental en el desarrollo y la retención del talento dentro de la organización. Al proporcionar oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional, la empresa demuestra “su compromiso con el desarrollo personal y profesional de sus empleados, lo que aumenta su nivel de satisfacción y compromiso con la organización”. Además, la capacitación constante permite a los empleados mantenerse actualizados en su campo y adaptarse a los cambios tecnológicos y organizacionales, lo que les brinda mayores oportunidades de crecimiento y promoción dentro de la empresa.

Por otro lado, la capacitación del personal no solo beneficia a los empleados y a la organización, sino que también tiene un impacto positivo en la sociedad en general. Al mejorar la empleabilidad y las habilidades de la fuerza laboral, la capacitación contribuye al desarrollo económico y social de la comunidad, promoviendo la igualdad de oportunidades y reduciendo la brecha de habilidades entre los diferentes sectores de la población. Además, al fomentar un entorno de aprendizaje y desarrollo, la empresa puede convertirse en un modelo a seguir en términos de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible.

La capacitación del personal es un proceso integral y continuo que busca mejorar el desempeño, el desarrollo y la satisfacción de los empleados, así como contribuir al éxito y la sostenibilidad de la organización en un contexto empresarial y social cambiante.

### **2.2.2 Contenido de la capacitación**

El contenido de la capacitación es un aspecto fundamental en el proceso de desarrollo de habilidades y conocimientos del personal de una organización. Este contenido se refiere al conjunto de temas, temas y competencias que se abordan durante el proceso de formación y entrenamiento del personal. En esencia, el contenido de la capacitación determina qué habilidades específicas se enseñarán a los empleados y qué conocimientos adquirirán para mejorar su desempeño en sus roles laborales.

El contenido de la capacitación puede variar considerablemente según las necesidades y objetivos de la empresa, así como las características del personal que se está formando. Puede incluir una amplia gama de temas, desde habilidades técnicas específicas relacionadas con el trabajo hasta habilidades blandas, “como habilidades de comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas y liderazgo”. Además, el contenido de la capacitación puede abordar aspectos relacionados con políticas y procedimientos organizacionales, normativas legales y regulaciones de la industria.

Es importante que el contenido de la capacitación esté alineado con los objetivos estratégicos y las necesidades operativas de la organización. Esto garantiza

que la formación del personal esté orientada a cerrar brechas de habilidades y contribuir de manera efectiva al éxito y la competitividad de la empresa. Por lo tanto, el diseño del contenido de la capacitación debe basarse en un análisis exhaustivo de las necesidades de capacitación, tanto a nivel individual como organizacional.

El contenido de la capacitación también debe ser relevante y actualizado para reflejar los cambios en el entorno empresarial, tecnológico y social. Esto implica que las organizaciones deben estar atentas a las tendencias emergentes y las mejores prácticas en su industria, así como a las nuevas tecnologías y herramientas que puedan afectar las funciones laborales de su personal. De esta manera, el contenido de la capacitación puede adaptarse constantemente para mantenerse relevante y efectivo en un mundo empresarial en constante evolución.

El contenido de la capacitación es el núcleo del proceso de formación del personal, determinando qué habilidades, conocimientos y competencias se enseñarán a los empleados para mejorar su desempeño en sus roles laborales. Al ser relevante, actualizado y alineado con los objetivos estratégicos de la organización, el contenido de la capacitación puede contribuir significativamente al éxito y la competitividad de la empresa.

### **2.2.3 Metodología de la capacitación**

La metodología de la capacitación se refiere al enfoque sistemático utilizado para impartir conocimientos, habilidades y actitudes a los empleados de una organización “con el fin de mejorar su desempeño laboral y contribuir al logro de los

objetivos organizacionales”. Este proceso implica la planificación, diseño, implementación y evaluación de actividades de aprendizaje que se adaptan a las necesidades específicas de los individuos y de la empresa en su conjunto. La metodología de la capacitación puede variar según diversos factores, como el tipo de organización, el sector industrial, los recursos disponibles y los objetivos de aprendizaje establecidos.

En primer lugar, la metodología de la capacitación comienza con un análisis de necesidades, donde se identifican las áreas de conocimiento y las habilidades que requieren fortalecimiento en los empleados para mejorar su desempeño laboral. Este análisis puede involucrar la realización de encuestas, entrevistas y evaluaciones de desempeño para determinar las brechas de competencias existentes y los objetivos de aprendizaje a alcanzar.

Una vez identificadas las necesidades de capacitación, se procede al diseño del programa de formación, donde se establecen los objetivos de aprendizaje, los contenidos a impartir, los métodos de enseñanza, los recursos necesarios y los criterios de evaluación. Este proceso implica seleccionar las técnicas de enseñanza más apropiadas para abordar las necesidades identificadas, como clases magistrales, talleres prácticos, estudios de caso, simulaciones, entre otros.

Luego de diseñar el programa de capacitación, se lleva a cabo su implementación, que implica la ejecución de las actividades de aprendizaje planificadas. Durante esta etapa, se utilizan diferentes estrategias para facilitar el

aprendizaje de los participantes, como la utilización de materiales didácticos, la interacción con los facilitadores y la realización de ejercicios prácticos.

Una vez finalizada la implementación del programa de capacitación, se procede a la evaluación de su efectividad, donde se analiza el impacto de la formación “en el desempeño laboral de los empleados y en el logro de los objetivos organizacionales”. Esta evaluación puede incluir la realización de pruebas de conocimiento, la observación del desempeño en el trabajo y la retroalimentación de los participantes y supervisores.

La metodología de la capacitación es un proceso integral que involucra el análisis de necesidades, el diseño, la implementación y la evaluación de programas de formación para mejorar el desempeño laboral de los empleados y contribuir al éxito de la organización.

#### **2.2.4 Impacto en el desempeño laboral**

El impacto en el desempeño laboral se refiere a las repercusiones y efectos que tiene la capacitación y el desarrollo del personal en el rendimiento y la eficacia de los empleados en sus funciones laborales. Esta dimensión es fundamental en la gestión de recursos humanos, ya que una capacitación efectiva “puede generar mejoras significativas en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral”.

En primer lugar, el impacto en el desempeño laboral se manifiesta en un incremento de las habilidades y competencias de los empleados. A través de

programas de capacitación, los trabajadores adquieren conocimientos técnicos específicos, habilidades prácticas y competencias interpersonales que les permiten realizar sus tareas de manera más eficiente y efectiva.

Además, la capacitación puede contribuir a aumentar la motivación y el compromiso de los empleados con su trabajo. Cuando los trabajadores tienen la oportunidad de desarrollarse profesionalmente y mejorar sus habilidades, tienden a sentirse más valorados y satisfechos en su puesto laboral, lo que se traduce en un mayor compromiso con los objetivos y valores de la empresa.

Otro aspecto importante del impacto en el desempeño laboral es la mejora en la calidad del trabajo y la reducción de errores. Al estar mejor capacitados, los empleados son capaces de realizar sus tareas con mayor precisión y atención al detalle, lo que se traduce en una disminución de los errores, retrabajos y desperdicios, y en una mayor calidad de los productos o servicios ofrecidos.

Asimismo, la capacitación puede influir positivamente en la eficiencia operativa y el rendimiento general de la empresa. Cuando los empleados están bien capacitados, son capaces de realizar sus tareas de manera más rápida y efectiva, lo que se traduce en una mayor eficiencia en los procesos y una optimización de los recursos de la organización.

El impacto en el desempeño laboral se refleja en el incremento de las habilidades y competencias de los empleados, la mejora en la calidad del trabajo, la

motivación y el compromiso laboral, así como en la eficiencia operativa de la empresa. La capacitación efectiva y el desarrollo del personal son elementos clave para alcanzar un alto rendimiento laboral y promover el éxito organizacional a largo plazo.

### **2.2.5 Cadena de suministro**

“La cadena de suministro es un concepto fundamental en el ámbito empresarial que describe el conjunto de actividades y procesos necesarios para llevar un producto desde su etapa inicial de producción hasta que llega al consumidor final”. Esta cadena abarca todas las etapas involucradas en la adquisición, transformación y distribución de materias primas, componentes y productos acabados, así como la gestión de la información y los flujos financieros relacionados.

En primer lugar, la cadena de suministro comienza con la adquisición de materias primas o productos semielaborados, que son necesarios para la fabricación de bienes o la prestación de servicios. Estos insumos son obtenidos de proveedores externos y constituyen el punto de partida de la cadena.

Posteriormente, los insumos son transformados a través de diferentes procesos de producción o ensamblaje, donde se agregan valor y se generan productos acabados o servicios terminados. Esta etapa implica “la planificación y coordinación de actividades internas dentro de la empresa para garantizar la eficiencia y la calidad en la producción”.

Una vez que los productos están listos, se inicia la fase de distribución y logística, donde se gestionan los movimientos de mercancías desde los centros de producción o almacenamiento hasta los puntos de venta o consumo final. Esta etapa incluye la planificación de rutas, el transporte de mercancías, el almacenamiento y la gestión de inventarios.

La cadena de suministro también implica la gestión de la información y los flujos financieros asociados a los productos y servicios. Esto incluye el intercambio de datos sobre inventarios, pedidos, demanda y pronósticos, así como la gestión de pagos, facturas y transacciones financieras entre los diferentes actores de la cadena.

“La cadena de suministro es un sistema complejo que abarca todas las etapas involucradas en la producción y distribución de bienes y servicios, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega al consumidor final”. Su eficiente gestión es fundamental para garantizar la competitividad, la rentabilidad y la satisfacción del cliente en las empresas modernas.

### **2.2.6 Gestión de proveedores**

La gestión de proveedores es una función crucial dentro de la cadena de suministro de una empresa que se encarga de establecer y mantener relaciones efectivas con los proveedores externos de materias primas, componentes y servicios necesarios para la producción de bienes o la prestación de servicios. Esta gestión abarca una serie de actividades y procesos que van desde la selección y evaluación de

proveedores hasta la negociación de contratos y la supervisión continua de su desempeño.

En primer lugar, la gestión de proveedores implica la identificación y selección cuidadosa de proveedores potenciales que puedan cumplir con los requisitos específicos de la empresa en términos de calidad, precio, capacidad de suministro y fiabilidad. Esto incluye la realización de investigaciones de mercado, la solicitud de cotizaciones y la evaluación de propuestas para identificar a los proveedores más adecuados.

Una vez seleccionados los proveedores, la gestión implica la negociación de términos y condiciones contractuales que beneficien a ambas partes y establezcan expectativas claras en cuanto a precios, plazos de entrega, calidad de los productos o servicios, y otros aspectos relevantes. Estos contratos pueden incluir cláusulas relacionadas con penalizaciones por incumplimiento, acuerdos de exclusividad o incentivos por rendimiento.

Además, la gestión de proveedores implica la supervisión continua del desempeño de los proveedores seleccionados para garantizar que cumplan con los estándares de calidad, tiempos de entrega y servicio acordados. Esto puede implicar la realización de auditorías periódicas, la evaluación de indicadores de rendimiento clave y la resolución de problemas o conflictos que puedan surgir durante la relación comercial.

La gestión de proveedores también involucra la gestión de riesgos asociados a la cadena de suministro, como interrupciones en el suministro de materias primas, fluctuaciones en los precios o cambios en las condiciones del mercado. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la implementación de estrategias de mitigación y la búsqueda de alternativas de suministro en caso de contingencias.

La gestión de proveedores es una función esencial dentro de la cadena de suministro que se encarga de establecer y mantener relaciones efectivas con los proveedores externos, garantizando el abastecimiento oportuno, eficiente y confiable de los insumos necesarios para la operación de la empresa. Un enfoque estratégico en la gestión de proveedores puede contribuir significativamente a la competitividad y el éxito a largo plazo de la organización.

### **2.2.7 Gestión de inventario**

La gestión de inventario es un proceso clave dentro de una empresa que se centra en controlar y supervisar los productos y materiales disponibles en stock. Este proceso abarca la planificación, la adquisición, el almacenamiento y el seguimiento de los productos para garantizar que se encuentren disponibles en el momento y lugar adecuados, y en las cantidades necesarias para satisfacer la demanda de los clientes.

En primer lugar, la gestión de inventario implica la planificación estratégica de los niveles de inventario, teniendo en cuenta “factores como la demanda histórica, las tendencias del mercado, los tiempos de entrega de los proveedores y los costos asociados al almacenamiento y mantenimiento de inventario”. Esta planificación

permite optimizar los niveles de inventario y evitar tanto la escasez como el exceso de stock.

Además, la gestión de inventario incluye la selección y adquisición de productos y materias primas, así como la gestión de relaciones con proveedores. Esto implica evaluar y seleccionar proveedores confiables y establecer acuerdos comerciales que aseguren la disponibilidad y calidad de los productos, al mismo tiempo que se buscan condiciones favorables en términos de precios y plazos de entrega.

Otro aspecto importante de la gestión de inventario es el almacenamiento y la organización física de los productos en los almacenes o depósitos de la empresa. Esto implica definir sistemas de almacenamiento eficientes, etiquetado adecuado, control de inventario en tiempo real y medidas de seguridad para proteger los productos de pérdidas, daños o robos.

Asimismo, la gestión de inventario requiere de sistemas y herramientas tecnológicas adecuadas para llevar un registro preciso de los productos disponibles en stock, así como para realizar un seguimiento de las entradas y salidas de inventario. Estos sistemas pueden incluir software de gestión de inventario, “códigos de barras, sistemas de identificación por radiofrecuencia (RFID)” y otros dispositivos de automatización.

En resumen, la gestión de inventario es un proceso integral que abarca la planificación, adquisición, almacenamiento y seguimiento de productos y materias primas en stock. Su correcta implementación “es fundamental para garantizar la disponibilidad de productos, optimizar los costos y mejorar la eficiencia operativa de la empresa”.

### **2.2.8 Logística y distribución**

La logística y distribución es un componente esencial dentro de la cadena de suministro de una empresa, que se encarga de planificar, coordinar y controlar el movimiento eficiente y efectivo de productos desde el punto de origen hasta el punto de consumo o venta. Este proceso abarca una amplia gama de actividades, incluyendo el transporte, almacenamiento, gestión de inventario, embalaje, manejo de pedidos y distribución física de los productos.

En primer lugar, la logística y distribución implica la planificación y coordinación de los distintos modos de transporte utilizados para mover los productos a lo largo de la cadena de suministro. Esto puede incluir el transporte terrestre, marítimo, aéreo y ferroviario, dependiendo de las características de los productos, la distancia a recorrer y las necesidades específicas de los clientes.

Además, la logística y distribución se encarga de gestionar eficientemente los centros de distribución y almacenes de la empresa, donde se almacenan temporalmente los productos antes de ser enviados a los clientes. Esto implica organizar los productos de manera adecuada, llevar un control preciso de los niveles de inventario y garantizar

que los productos estén disponibles para su distribución en el momento y lugar requeridos.

Otro aspecto importante de la logística y distribución es el manejo de pedidos y “la preparación de los productos para su envío”. Esto incluye la recepción de pedidos de los clientes, la verificación de la disponibilidad de productos en inventario, el picking y empaquetado de los productos, así como la preparación de la documentación necesaria para su envío.

Asimismo, la logística y distribución se encarga de la gestión de la última milla, es decir, el proceso de entrega de los productos desde el centro de distribución hasta el destino final, que puede ser el hogar del cliente o un punto de venta minorista. Esto implica optimizar las rutas de entrega, coordinar los horarios de entrega y garantizar una experiencia de entrega satisfactoria para el cliente.

La logística y distribución es un proceso integral que abarca la planificación, coordinación y control del movimiento de productos a lo largo de toda la cadena de suministro. Su correcta implementación “es fundamental para garantizar la disponibilidad oportuna de productos, minimizar los costos de transporte y almacenamiento, y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes”.

### **2.3. Definición de términos básicos:**

- ✓ Capacitación del personal: “Proceso mediante el cual los empleados adquieren conocimientos, habilidades y competencias específicas que les permiten

desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente en el ámbito laboral, contribuyendo al desarrollo profesional y al éxito organizacional”.

- ✓ Eficiencia: Grado en que se utilizan los recursos disponibles de “manera óptima para lograr los objetivos establecidos, minimizando los desperdicios y maximizando la productividad” en los procesos y operaciones de la empresa.
- ✓ Cadena de suministro: Conjunto de actividades interrelacionadas que abarcan desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final al consumidor, incluyendo todas las etapas y procesos involucrados en la producción, almacenamiento, transporte y distribución de bienes y servicios.
- ✓ Logística: Proceso de planificación, ejecución y control del flujo eficiente y efectivo de productos, información y recursos a lo largo de la cadena de suministro, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente de manera oportuna y rentable.
- ✓ Gestión de proveedores: Conjunto de actividades y procesos orientados a establecer relaciones estratégicas con los proveedores, garantizando la disponibilidad de materias primas y productos de calidad, a tiempo y a precios competitivos para la empresa.
- ✓ Gestión de inventario: Proceso de planificación y control de los niveles de existencias de productos y materias primas en la empresa, con el fin de garantizar la

disponibilidad de productos para satisfacer la demanda del cliente, minimizando los costos de almacenamiento y maximizando la rotación de inventario.

- ✓ **Distribución:** Proceso de transporte y entrega de productos desde los centros de producción o almacenamiento hasta los puntos de venta o consumo final, incluyendo la planificación de rutas, la gestión de inventarios y la coordinación de actividades logísticas para garantizar una distribución eficiente y oportuna.
  
- ✓ **Rendimiento laboral:** Medida del desempeño y la productividad de los empleados en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, que puede evaluarse mediante indicadores cuantitativos y cualitativos relacionados con la eficiencia, la calidad y la satisfacción en el trabajo.
  
- ✓ **Competitividad:** Capacidad de una empresa para mantener y mejorar su posición en el mercado, frente a la competencia, mediante la oferta de productos y servicios de calidad, a precios competitivos y con un alto nivel de eficiencia en sus procesos y operaciones.
  
- ✓ **Mejora continua:** Filosofía y proceso sistemático orientado a identificar, analizar y corregir constantemente las áreas de oportunidad en la empresa, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente, mediante la implementación de acciones y prácticas de mejora en todos los niveles y áreas de la organización.

## **2.3. Hipótesis e investigación**

### **2.3.1. Hipótesis general**

- La capacitación del personal influye significativamente “en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.”

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- El contenido de la capacitación influye significativamente “en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.”
- La metodología de la capacitación influye significativamente “en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.”
- El impacto en el desempeño laboral influye significativamente “en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.”

## **2.4. Operacionalización de las variables**

Las variables de investigación se presentan a continuación:

- **Variable 1:** Capacitación del personal
- **Variable 2:** Cadena de suministro

### 2.4.1. Matriz de Operacionalización de variables

Cuadro 1.

“Matriz de Operacionalización de variables”

“VARIABLE”	“DEFINICION CONCEPTUAL”	“DIMENSIONES”	“INDICADORES”	INSTRUMENTO
Capacitación del personal	La capacitación del personal se puede definir conceptualmente como el proceso mediante el cual una empresa proporciona a sus empleados los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones dentro de la organización.	X.1.- Contenido de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura de habilidades técnicas</li> <li>• Desarrollo de habilidades blandas</li> <li>• Adaptación a cambios tecnológicos</li> </ul>	Cuestionario para recolectar la información sobre la variables independiente y dependiente
		X.2.- Metodología de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalidades de aprendizaje</li> <li>• Interactividad y participación</li> <li>• Retroalimentación y seguimiento</li> </ul>	
		X.3.- Impacto en el desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la productividad</li> <li>• Reducción de errores y retrabajos</li> <li>• Satisfacción del cliente interno y externo</li> </ul>	
Cadena de suministro	La cadena de suministro se refiere al conjunto de procesos interrelacionados que abarcan desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final al consumidor.	Y.1.- Gestión de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de plazos de entrega</li> <li>• Calidad de los productos recibidos</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente interno</li> </ul>	
		Y.2.- Gestión de inventario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de inventario</li> <li>• Niveles de obsolescencia</li> <li>• Esfuerzo requerido para ajustar los parámetros de movimiento y comportamiento del robot.</li> </ul>	
		Y.3.- Logística y distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo necesario para cargar el código en el robot y ponerlo en funcionamiento.</li> <li>• Complejidad del proceso de carga y ejecución del código en el robot.</li> <li>• Costo de almacenamiento</li> </ul>	

Nota: Elaboración propia

# **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

## **3.1 Diseño metodológico**

### **3.1.1 Tipo de investigación**

Investigación básica: Una investigación básica, también conocida como investigación fundamental o pura, es aquella que se lleva a cabo con el propósito de ampliar el conocimiento teórico o científico, sin tener como objetivo inmediato la aplicación práctica de los resultados. En este tipo de investigación, el énfasis está en la generación de nuevo conocimiento, la formulación de teorías y la comprensión de los principios fundamentales que rigen un fenómeno o área de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

### **3.1.2 Nivel de Investigación**

Correlacional: Es un tipo de diseño de investigación en el cual se examina la relación entre dos o más variables, sin que una variable se manipule directamente para observar su efecto sobre la otra. En otras palabras, busca determinar si existe una asociación entre las variables de interés y en qué grado se relacionan, pero sin establecer una relación causal entre ellas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.1.3 Diseño**

No experimental: Se optaría por un diseño no experimental. Podría adoptar la forma de un estudio correlacional, donde se analizan las posibles

relaciones entre la capacitación del personal y la eficiencia en la cadena de suministro utilizando datos existentes y sin manipular variables de forma directa. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014).

### **3.1.4 Enfoque**

Cualitativo: “El enfoque cualitativo es una metodología de investigación que se utiliza para comprender y explorar fenómenos sociales, culturales o humanos desde una perspectiva holística y profunda. A diferencia del enfoque cuantitativo, que se centra en la medición numérica y la estadística, el enfoque cualitativo se basa en la recopilación y el análisis de datos no numéricos, como palabras, imágenes, observaciones y experiencias” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014)

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población está conformada por 40 personas que trabajan en la empresa Suministros tecnológicos S.A.C.

### **3.2.2 Muestra**

Debido a que la población es menor de 50, se empleará la misma cantidad de la población que es de 40 personas que trabajan en la empresa Suministros tecnológicos S.A.C.

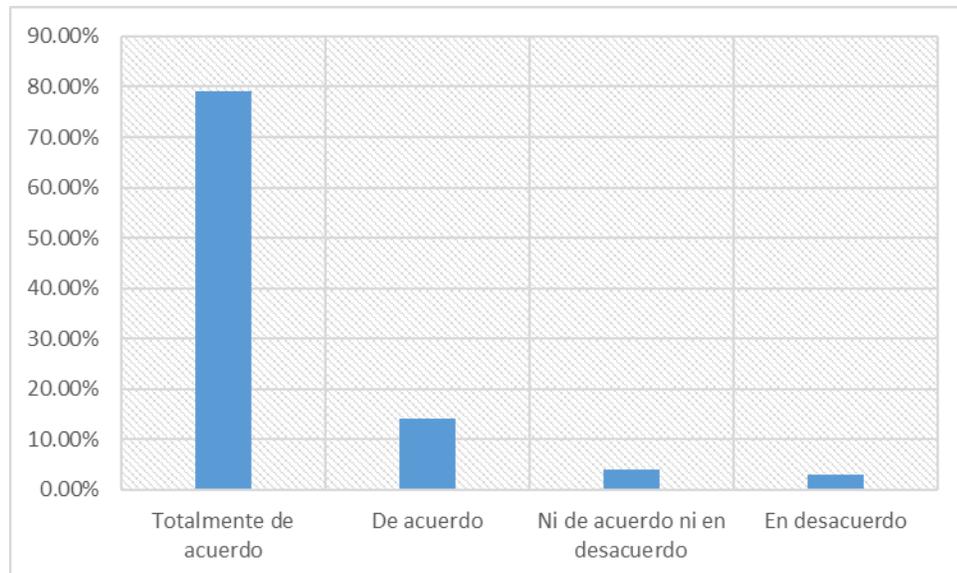
### 3.3 Técnica para la recolección de datos

- **Encuestas:** Diseñar y distribuir encuestas a diferentes niveles de la organización, incluyendo a empleados de diferentes departamentos involucrados en la cadena de suministro. Las encuestas podrían incluir preguntas cerradas para recopilar datos cuantitativos sobre la capacitación recibida, así como preguntas abiertas para obtener información cualitativa sobre experiencias y sugerencias de mejora.
- **Revisión documental:** Analizar documentos internos de la empresa, como manuales de capacitación, políticas y procedimientos relacionados con la cadena de suministro, informes de desempeño y registros de capacitación del personal. Esta revisión permitiría complementar la información obtenida a través de otras técnicas de recolección de datos y obtener una visión más completa de la situación.
- **Observación participante:** Realizar observaciones directas de las actividades relacionadas con la cadena de suministro en la empresa, participando activamente en reuniones, sesiones de capacitación o procesos operativos. Esta técnica permitiría obtener información de primera mano sobre la dinámica organizacional y las prácticas de trabajo en el contexto real.

# **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

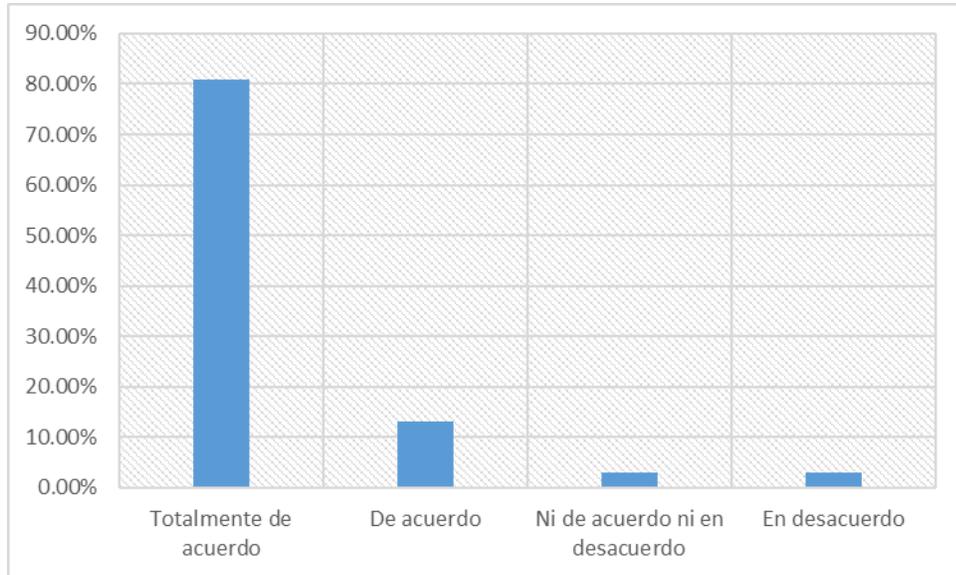
#### 4.1 Análisis de resultados

Los resultados en relación a la dimensión Contenido de la capacitación demostraron que: el 79% mencionaron que están totalmente de acuerdo, un 14% se encuentra de acuerdo, 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3% en desacuerdo.



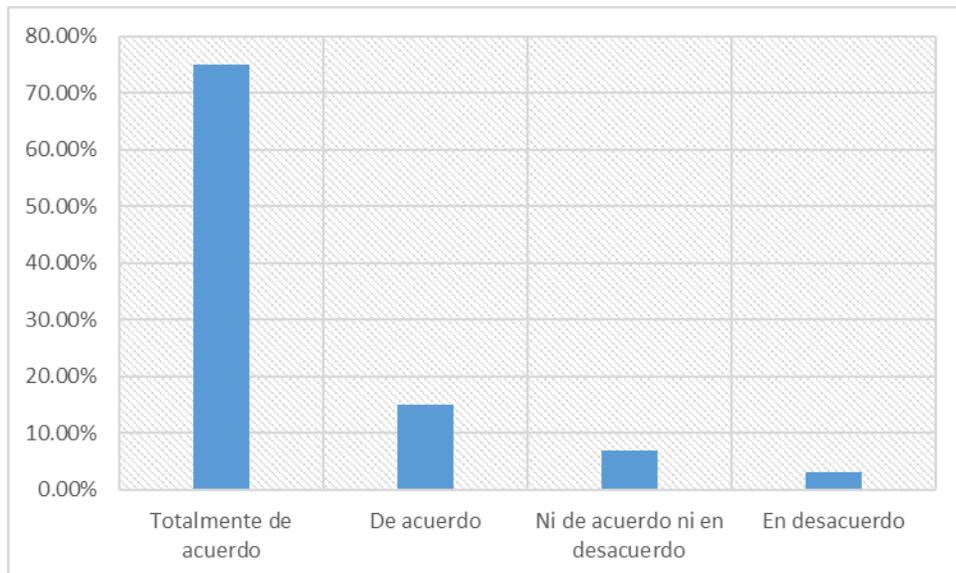
**Figura 1.** “Gráfica en porcentaje de la dimensión Contenido de la capacitación”

Los resultados en relación a la dimensión Metodología de la capacitación que: el 81% mencionaron que están totalmente de acuerdo, un 13% se encuentra de acuerdo, 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3% en desacuerdo.



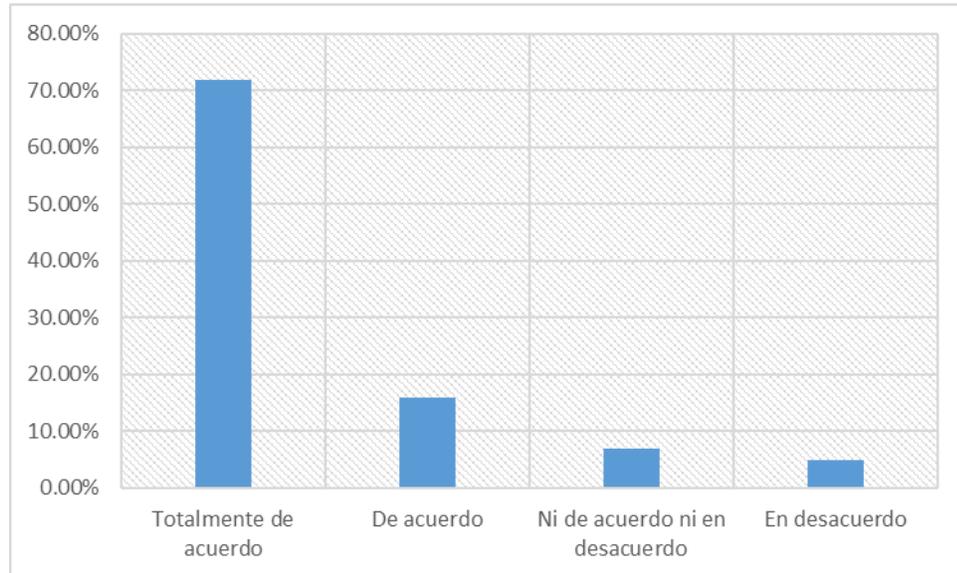
**Figura 2.** “Gráfica en porcentaje de la dimensión Metodología de la capacitación”

Los resultados en relación a la dimensión Impacto en el desempeño laboral que: el 75% mencionaron que están totalmente de acuerdo, un 15% se encuentra de acuerdo, 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3% en desacuerdo.



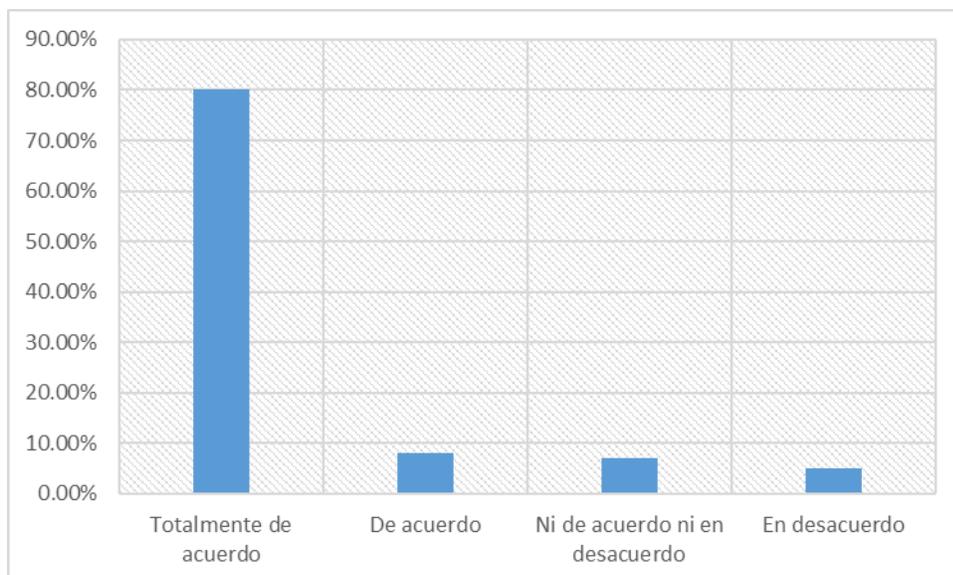
**Figura 3.** “Gráfica en porcentaje de la dimensión Impacto en el desempeño laboral”

Los resultados en relación a la dimensión Gestión de proveedores que: el 75% mencionaron que están totalmente de acuerdo, un 15% se encuentra de acuerdo, 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3% en desacuerdo.



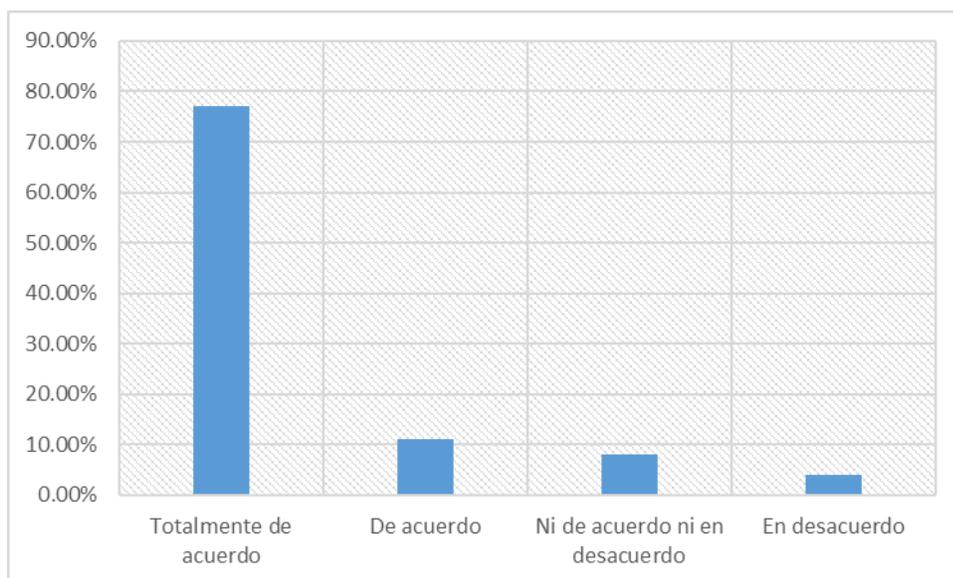
**Figura 4.** “Gráfica en porcentaje de la dimensión Gestión de proveedores”

Los resultados en relación a la dimensión Gestión de inventario que: el 80% mencionaron que están totalmente de acuerdo, un 8% se encuentra de acuerdo, 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 5% en desacuerdo.



**Figura 5.** “Gráfica en porcentaje de la dimensión Gestión de inventario”

Los resultados en relación a la dimensión Logística y distribución que: el 77% mencionaron que están totalmente de acuerdo, un 11% se encuentra de acuerdo, 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 4% en desacuerdo.



**Figura 6.** “Gráfica en porcentaje de la dimensión Logística y distribución”

## 4.2 Contratación de hipótesis

### Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: La capacitación del personal influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

Hipótesis Nula: La capacitación del personal no guarda una relación significativa en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

Tabla 1.

“Correlación hipótesis general”

<b>Correlación entre la Capacitación del personal y la Cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.</b>				
			Capacitación del personal	Cadena de suministro
Rho de Spearman	Capacitación del personal	“Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,875** ,000 40
	Cadena de suministro	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N”	,875** ,000 40	1,000 . 40

\*\* . “La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”.

Análisis: “El coeficiente de correlación es de  $r= 0.875$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula”.

“Existe una relación significativamente positiva entre La capacitación del personal y la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.”

## Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa: El contenido de la capacitación influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

Hipótesis Nula: El contenido de la capacitación no guarda una relación significativa en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

Tabla 2.

“Correlación hipótesis específica 1”

<b>Correlación entre el Contenido de la capacitación y la Cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.</b>				
			Contenido de la capacitación	Cadena de suministro
Rho de Spearman	Contenido de la capacitación	“Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,832** ,000 40
	Cadena de suministro	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N”	,832** ,000 40	1,000 . 40

\*\*.“La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”.

Análisis: “El coeficiente de correlación es de  $r= 0.832$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula”.

“Existe una relación significativamente positiva entre el Contenido de la capacitación y la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.”

## Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa: La metodología de la capacitación influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

Hipótesis Nula La metodología de la capacitación no guarda una relación significativa en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

Tabla 3.

“Correlación hipótesis específica 2”

<b>Correlación entre la Metodología de la capacitación y la Cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.</b>				
			Metodología de la capacitación	Cadena de suministro
Rho de Spearman	Metodología de la capacitación	“Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,885** ,000 40
	Cadena de suministro	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N”	,885** ,000 40	1,000 . 40

\*\* . “La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”.

Análisis: “El coeficiente de correlación es de  $r= 0.885$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula”.

“Existe una relación significativamente positiva entre la Metodología de la capacitación y la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.”

### Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa: El impacto en el desempeño laboral influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

Hipótesis Nula: El impacto en el desempeño laboral no guarda una relación significativa en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

Tabla 7.

“Correlación hipótesis específica 3”

<b>Correlación entre el Impacto en el desempeño laboral y la Cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.</b>			Impacto en el desempeño laboral	Cadena de suministro
Rho de Spearman	Impacto en el desempeño laboral	“Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,799** ,000 40
	Cadena de suministro	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N”	,799** ,000 40	1,000 . 40

\*\* . “La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”.

Análisis: “El coeficiente de correlación es de  $r= 0.799$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula”.

“Existe una relación significativamente positiva entre el Impacto en el desempeño laboral y la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.”

# **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

## 5.1 Discusión de los resultados

De los resultados obtenidos se coincide con Oyarzun (2022) “quien recomienda la participación de forma gradual de todas las áreas en la implementación de la estrategia, enfocadas en principalmente en unidades más expuestas al cliente, para que las personas se sientan convocadas con el propósito de la organización” (p. 18).

Porras (2020) “la política de compras en el que se evaluará la gestión de compras básicas como los proveedores y la falta de unas herramientas informativas, con el desarrollo de una aplicación común usada por todos, Microsoft Excel que permite analizar los parámetros establecidos por el modelo de inventarios propuesto” (p. 20).

Ramos (2018) “La propuesta ha generado un ahorro por diferencia de inventario en un periodo de cinco meses, la suma de 693.885,44 soles. Finalmente, para el control de los inventarios se implementaron algunos formatos de la gestión del almacén. La implementación del Sistema de Gestión Logística mejoró el servicio al cliente de la empresa Importadora Ralamn Sac, operándose de manera eficiente en todo el proceso logístico” (p. 16). Burtron (2022) menciona que “se determinó que existen una relación positiva significativa entre la variable de procesos logísticos y la gestión logística interna comprobándose así la hipótesis general de la investigación asumiendo que al tener un mejor nivel de gestión los procesos logísticos pueden ser ejecutados de manera más eficiente” (p. 16).

# **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 Conclusiones

Podemos concluir:

- La capacitación del personal influye significativamente “en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C”.
- El contenido de la capacitación influye significativamente “en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C”.
- La metodología de la capacitación influye significativamente “en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C”.
- El impacto en el desempeño laboral influye significativamente “en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C”.

## 6.2 Recomendaciones

- Implementar un programa de capacitación continua: Suministros Tecnológicos S.A.C. debería establecer un programa de capacitación periódica para todo su personal involucrado en la cadena de suministro.
- Fomentar la colaboración interdepartamental: La empresa debería promover una cultura de colaboración entre los diferentes departamentos involucrados en la cadena de suministro, como compras, logística y ventas. Esto permitirá una comunicación más fluida y una mejor coordinación de actividades, lo que optimizará los flujos de trabajo y reducirá los tiempos de respuesta.
- Utilizar herramientas tecnológicas de gestión de la cadena de suministro: Suministros Tecnológicos S.A.C. debería invertir en sistemas de gestión de la cadena de suministro (SCM) que les permitan monitorear y optimizar sus operaciones de manera más eficiente.
- Evaluar regularmente el desempeño y la satisfacción del personal: La empresa debe establecer mecanismos de retroalimentación para evaluar el desempeño y la satisfacción del personal en relación con su capacitación y desarrollo profesional. Esto les permitirá identificar áreas de mejora y ajustar sus programas de capacitación según sea necesario para garantizar un equipo altamente competente y motivado.

# **REFERENCIAS**

## 7.1 Referencias bibliográficas

- Díaz, C. I. (2017). PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO PARA LA EMPRESA ANCORA CHILE S.A. (Tesis pregrado). Universidad Austral de Chile. Puerto Montt, Chile.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw Hill España.
- Ñaupas-Paitán, H., Mejía-Mejía, E., Novoa-Ramírez, E., & Villagomez-Páucar, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4th ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Domínguez, D. J. y García, D. A. (2021). PLAN DE MEJORAMIENTO LOGÍSTICO PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO EN LA BODEGA DE GUAYAQUIL-MARCIMEX S.A. (Tesis pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador.
- Moreno, O. F. (2021). DISEÑO DE UN MODELO ÓPTIMO DE FUNCIONAMIENTO DE UN OPERADOR LOGÍSTICO PARA LOS PEQUEÑOS PROVEEDORES DE LA CORPORACIÓN FAVORITA. (Tesis posgrado). Universidad Internacional del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Oyarzun, V. (2022). PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA TASALOGISTICA CHILE. (Tesis posgrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile.
- Torres, J. J. (2018). Propuesta de Mejora del Sistema de Almacenamiento y Distribución Interna (Lay-out) de las Bodegas de una Empresa dedicada a la Venta al por Mayor de Productos Plásticos. (Tesis pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador.

## 7.2 Referencias electrónicas

- Almanza, R. S. (2023). DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL RUBRO DE COMUNICACIONES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN Y COMPRAS DE UNA PRODUCTORA DE TELEVISIÓN. (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/24648>
- Bonifacio, K. J. (2020). MEJORA EN EL PROCESO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA DE SERVICIO ELECTROMECAÁNICO ESEM. (Tesis pregrado). Universidad de Lima. Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/12751>
- Butron, D. E. (2022). Procesos logísticos y su relación con la gestion logística interna de la empresa Aljamal S.A.C Arequipa, 2021. (Tesis pregrado). Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/7337>
- Porras, N. (2020). Plan de mejora del proceso logístico de distribución en la Empresa Corpora La Regional S.R.L. Huancayo-Junín-2020. (Tesis pregrado). Universidad Continental. Huancayo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9148>
- Ramos, L. V. (2018). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA IMPORTADORA RALAMN S.A.C., PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE – LAMBAYEQUE 2016. (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres. Pimentel, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4079>



# **ANEXOS**

**ANEXO N°1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Capacitación del personal y la eficiencia en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo la capacitación del personal influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo el contenido de la capacitación influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.?</p> <p>¿Cómo la metodología de la capacitación influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.?</p> <p>¿Cómo el impacto en el desempeño laboral influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar si la capacitación del personal influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar si el contenido de la capacitación influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C</p> <p>Determinar si la metodología de la capacitación influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C</p> <p>Determinar si el impacto en el desempeño laboral influye en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C</p>	<p><b>Justificación</b> La importancia radica en la búsqueda constante de mejoras operativas y competitivas en un entorno empresarial dinámico y exigente. La capacitación del personal en las diversas áreas de la cadena de suministro se vislumbra como un factor crucial para optimizar procesos, minimizar costos y aumentar la satisfacción del cliente, aspectos esenciales para el éxito sostenible de la organización.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La capacitación del personal influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El contenido de la capacitación influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C. La metodología de la capacitación influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C. El impacto en el desempeño laboral influye significativamente en la cadena de suministro de la empresa Suministros Tecnológicos S.A.C.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Capacitación del personal</p> <p><b>Variable 2:</b> Cadena de suministro</p>	<p>Cuestionario para medir las variables independiente y dependiente.</p>