

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“INFLUENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN
LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA EMPRESA
PAOMED'S IMPORT MEDICAL, EN LIMA 2021-
2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autoras:

Diana Jessel Guevara Hurtado
Belen Milagros Ochoa Barrientos

Asesor:

Mg. María del Carmen D' Angelo Panizo
<https://orcid.org/0000-0003-0784-740X>

Lima - Perú

2023

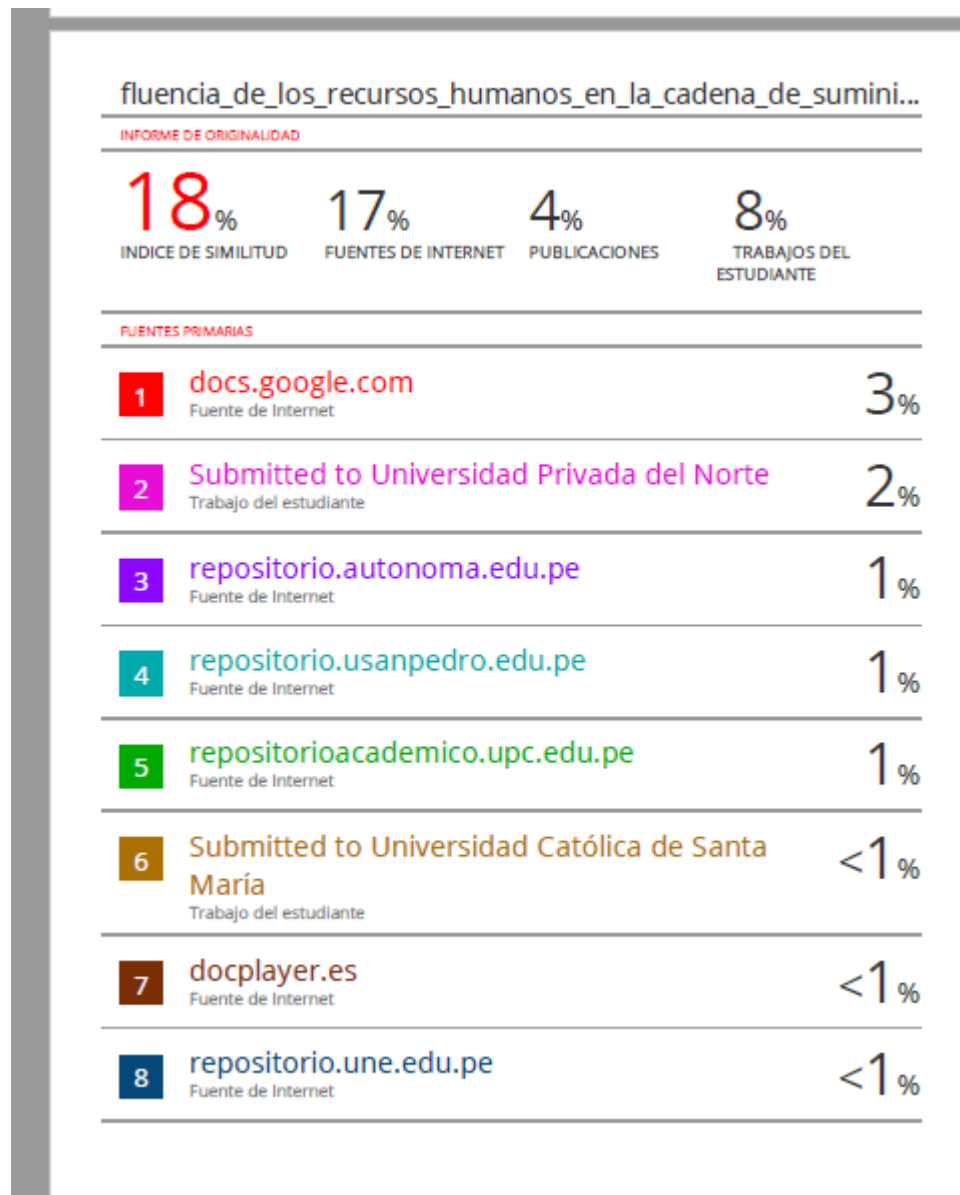
JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Wendy Karina Nuñez del Arco Vivanco	09898884
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Trudy Tannert Rengifo	44576327
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Guillermo Morales Benavides	46760104
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo de investigación a mis padres que siempre me brindan su apoyo incondicional, ellos son mi razón e inspiración de todos mis logros. A nuestro Señor que siempre cuida todos mis pasos y decisiones que doy a lo largo de mi vida.

Diana Guevara

El presente trabajo de investigación lo dedico a nuestro Padre celestial, Dios, quién nos acompaña y protege. A mis padres que me brindaron todo el amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

Belen Ochoa

AGRADECIMIENTO

Los resultados de esta investigación son gracias al esfuerzo conjunto de todas las personas que participaron en este. Por tal motivo, quiero agradecer a los docentes que reforzaron mis aprendizajes y capacidades e hicieron posible el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Diana Guevara

Agradecida con los profesores por sus enseñanzas y por sus valiosos aportes a lo largo de la carrera, en especial a la asesora Mg. María del Carmen D’ Angelo Panizo por sus constantes explicaciones que fueron claves para el mejoramiento del presente trabajo de investigación. Por otro lado, mi agradecimiento al gerente general Saira Paola Mego Peralta por permitir realizar el trabajo de campo.

Belen Ochoa

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	20
Capítulo III: Resultados	26
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	37
Referencias	41
Anexos	44

Índice de tablas

Tabla 1: Trabajadores por cada área en la empresa Paomed's	21
Tabla 2: Procesamiento de datos	22
Tabla 3: Escala para medir el cuestionario	23
Tabla 4: Alfa de Conbrach de las variables recursos humanos y cadena de suministro	23
Tabla 5: Prueba de normalidad	24
Tabla 6: Dimensión 1. Reclutamiento del personal (Agrupada)	26
Tabla 7: Dimensión 2. Formación y desarrollo del personal (Agrupada)	27
Tabla 8: Dimensión 3. Gestión del personal (Agrupada)	28
Tabla 9: Dimensión 4. Gestión de almacén (Agrupada)	29
Tabla 10: Dimensión 5. Abastecimiento (Agrupada)	30
Tabla 11: Dimensión 6. Distribución y ventas (Agrupada)	31
Tabla 12: Escala para medir la correlación de variables	32
Tabla 13: Correlación entre recursos humanos y cadena de suministro	33
Tabla 14: Correlación entre el reclutamiento del personal y gestión de almacén	34
Tabla 15: Correlación entre formación y desarrollo del personal y abastecimiento	35
Tabla 16: Correlación entre gestión del personal en la distribución y ventas	36

Índice de figuras

Figura 1: Ficha del instrumento	22
Figura 2: Dimensión1. Reclutamiento del personal (Agrupada)	27
Figura 3: Dimensión 2. Formación y desarrollo del personal (Agrupada)	28
Figura 4: Dimensión 3. Gestión del personal (Agrupada)	29
Figura 5: Dimensión 4. Gestión de almacén (Agrupada)	30
Figura 6: Dimensión 5. Abastecimiento (Agrupada)	31
Figura 7: Dimensión 6. Distribución y Ventas (Agrupada)	32

RESUMEN

La presente investigación busca responder a la pregunta ¿De qué manera los recursos humanos influyen en la cadena de suministro de la empresa Paomed's Import Medical, en Lima 2021- 2022? Donde los recursos humanos es un factor clave en la cadena de suministro de la empresa comercializadora de productos y equipos médicos.

El objetivo de la investigación es determinar la influencia de los recursos humanos en la cadena de suministro de la empresa Paomed's Import Medical, en Lima 2021-2022. Para la búsqueda de información se analizaron artículos científicos, tesis y teorías de evolución administrativa y logística. El enfoque de la investigación es cuantitativo, el diseño es no experimental y el tipo de investigación es correlacional, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, esta fue la herramienta de recopilación de datos realizada a una muestra 30 trabajadores.

La investigación concluye que la influencia entre recursos humanos y cadena de suministro obtuvo un valor de (Spearman: 0,837), por lo que es una correlación directa fuerte con un nivel de significancia de (0,000), es por ello al mejorar el recurso humano de la empresa Paomed's tendrá un mejor resultado en la cadena de suministro.

PALABRAS CLAVES: Recursos Humanos, Cadena de Suministro, Distribución.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, los recursos humanos pertenecen al campo temático de la administración y en las últimas décadas, la gestión de los recursos humanos se ha convertido en uno de los elementos fundamentales de la política empresarial en las organizaciones empresariales globales. Las personas en una empresa son consideradas no solo como un recurso, sino también como talento humano, ya que toda organización debe satisfacer las necesidades de los clientes para diferenciarse de la competencia en cuanto a la calidad y eficiencia de sus productos y servicios. A medida que las empresas intenten establecerse en el mercado, necesitarán el recurso humano en el futuro. (Armijos et. al., 2019)

Los recursos humanos a menudo provienen de escenarios donde las realidades económicas y sociales difieren de América Latina. Los sistemas de recursos humanos tienen como propósito aumentar el potencial de las personas, desarrollar habilidades y conocimientos para lograr objetivos a largo plazo. También se enfocan en el comportamiento, la motivación y las habilidades cognitivas del personal y proponen programas de capacitación, educación y desarrollo para los empleados. Estos programas están diseñados para mejorar el rendimiento y el crecimiento de los empleados dentro de la organización. Del mismo modo, la formación y el desarrollo del talento humano gestiona una serie de actividades para ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades y desempeño en su puesto actual (formación) o puestos futuros (desarrollo). (Pérez, L. y Ayala, J. 2021)

Rodríguez (2020) reflejó que la gestión del recurso humano se vincula a los activos de la empresa como ventaja competitiva, adoptados por una combinación de empleados cualificados y formados para asegurar el cumplimiento de los objetivos marcados por las

empresas españolas. Como se mencionó anteriormente, el conocimiento cultural tiene un efecto positivo en los empleados porque proporcionan un buen ambiente de trabajo, aumentando la motivación del personal, brindando incentivos laborales como bonos e incentivos en la empresa, ya que ser un empleado motivado ayuda a atraer empleados valiosos en el mercado y retener buenos empleados para las empresas.

Vesga (2020) considera que gestionar a todas las personas se convierte en una gestión personal, tratando de conectar con las necesidades de cada persona para una mejor satisfacción laboral mientras atraviesa un proceso evolutivo que les ayude a crecer como personas, porque esta conexión es fundamental y permite que la comunicación con los demás sea fluida. No obstante, la gestión de los recursos humanos se basa en las personas y sus necesidades, lo que permite aprovechar el potencial de los empleados, traduciéndose en reciprocidad y un ambiente sano para lograr una mayor eficiencia en las operaciones de las empresas colombianas.

A nivel mundial, la cadena de suministro busca optimizar el proceso de planificación y ejecución enfocadas al consumidor final, las tendencias de las compañías están orientadas en estrategias globales logrando una ventaja competitiva desde la producción, distribución, almacenaje y comercialización involucrando la cadena de valor en los proveedores integrando las tecnologías de información como recurso de estandarización de los canales logísticos. Asimismo, la gestión de las personas es el mayor desafío en la logística de la cadena de suministro puesto que, debe existir un equilibrio de personas, procesos y tecnología mejorando el rendimiento operativo en las empresas. (Caro, P. y Chonlon, S. 2021)

La cadena de suministro pertenece al campo temático de la logística y en las últimas décadas, la cadena de suministro permite el desarrollo y la mejora de la producción, el

comercio de bienes y servicios en las economías. En el entorno global, es necesaria una gestión eficaz y eficiente para aumentar la ventaja competitiva y gestionar altos niveles de incertidumbre en los negocios nacionales e internacionales. Ante esta situación, es importante implementar estrategias alternativas para dotar a las cadenas de manera eficiente y flexible que requiere el mercado actual. La gestión de la cadena de suministro debe integrarse a través de los límites de la empresa, incluidos los proveedores, los procesos de fabricación y los sistemas de distribución. La aparición de tecnologías y nuevos sistemas de gestión requiere nuevas inversiones. (Manrique et. al., 2019)

Es por ello, es una colección de diferentes disciplinas influenciadas por la logística, el transporte, distribución, almacenamiento, abastecimiento y las tecnologías de la información. Las organizaciones españolas de diversas industrias se centran en mejorar la tecnología y la infraestructura en lugar de los recursos humanos, que también juegan un papel vital en los negocios, ya que gestiona todo el personal a través del reclutamiento, selección, contratación, formación, desarrollo y motivación. (Gómez, 2014)

Sablón et al., (2021) señalaron que la integración de la cadena de suministro industrial en Ecuador va de la mano con las estrategias logísticas, ya que permite agilizar la producción, desarrollando nuevos materiales y controlar el movimiento de mercancías para satisfacer las necesidades de los usuarios. Asimismo, la integración en la cadena implica la asignación de recursos. Las tecnologías de información, y la comunicación logran integrar las cadenas de suministro a nivel internacional y nacional. Así también, las negociaciones de mercado implican la determinación de precios, la negociación de contratos con proveedores competentes, por lo tanto, la coordinación para establecer el intercambio de información.

En el Perú, los recursos humanos tienen como objetivo promover el desarrollo operativo y asegurar que los empleados logren los objetivos de la empresa mediante el uso de métodos, procedimientos, medios y talentos efectivos para alcanzar las metas establecidas por la empresa. El talento se alinea con la gestión empresarial, ya que la selección de talento es el núcleo del proceso de contratación, que evalúan el conocimiento, las habilidades y el compromiso que los empleados pueden aportar a la organización. Las estrategias de gestión social y responsable de los recursos humanos aumentan el compromiso, la motivación y el rendimiento de los empleados para el éxito de la empresa. (Solis et. al., 2022)

La dirección de recursos humanos es importante porque es el activo más valioso de una organización. Por otro lado, la falta de personal calificado en las empresas del sector salud en Lima, no solo limita la atención de los pacientes, sino que también limita la salud de los empleados (sobrecarga), lo que aumenta la carga de trabajo. La formación de los empleados también puede incluir los valores culturales de la empresa. Las recompensas y las barras de progreso se convierten en herramientas para identificar las habilidades interpersonales de los empleados, ya que al proporcionan comentarios positivos aumenta la motivación de los empleados y aumenta la sensación de seguridad de ellos, lo que permite que la empresa logre sus objetivos con éxito. (Collantes, 2022)

El direccionamiento estratégico en cuanto a recursos humanos y calidad de atención evidencia la insatisfacción de los usuarios, con el fin de eliminar estas brechas se fortalece la estrategia de gestión del recurso humano que labora en esta organización de salud mejorando el capital humano y fortalecer la capacidad de gestión, así como el liderazgo gerencial. De igual forma, la adecuada formación del personal médico para garantizar una óptima atención integral a los pacientes especialmente sensibles socialmente, pasa no solo por capacitar al personal médico para una buena atención, sino también por la modernización de la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones médicas. (Yataco, 2018)

En el ámbito nacional los errores que cometen las empresas farmacéuticas son la pérdida de rentabilidad en la cadena de suministro, incluso el exceso de inventario en las ventas, los retrasos en las entregas, la escasez de componentes y materiales, las ventas deficientes y los costos laborales. Por lo tanto, la gestión de la calidad del servicio en los laboratorios farmacéuticos peruanos es beneficiosa para la gestión de la cadena de suministros, ya que este modelo ayuda a resolver problemas y mantener resultados que aceleren sus operaciones, aumentando así la productividad, calidad, eficiencia y el buen servicio. La aplicación de un modelo de gestión de la cadena de suministro aumenta la rentabilidad, lo que significa que puede entregar más de estos productos a los consumidores peruanos. (Torres, 2020)

La gestión de abastecimiento es un proceso que involucra a empresas privadas y públicas que se enfocan en sus procesos logísticos internos y externos. Enfrentan problemas que afectan la calidad de la atención hospitalaria, por ello, la gestión del abastecimiento se realiza a través de un sistema integrado de gestión administrativo (SIGA), que cubre aspectos como la demanda, los tiempos de entrega y errores en las solicitudes. (Guevara, 2021)

Con el rápido desarrollo de las tecnologías de la información, han aparecido en el mercado diversos programas informáticos que intentan mecanizar e integrar las funciones empresariales. Los desarrollos tecnológicos a nivel nacional han creado nuevos sistemas que optimizan procesos, desde la elaboración de planes de demanda hasta la satisfacción de los consumidores finales. La firma de tratados de Libre Comercio con EE.UU. y China, así como con Corea del Sur y Japón, demuestra que se abren nuevas y mejores oportunidades para el país, por lo que las empresas peruanas deben estar preparadas para este gran salto. En el futuro, traerán muchas ventajas a las empresas importadoras y exportadoras que les conducirán al éxito. (Olazával, 2018)

Manco (2018) señala que el reclutamiento del personal es un proceso que tiene como objetivo encontrar candidatos potenciales para las vacantes de puestos en la empresa. La selección del personal es una estrategia de reclutamiento que reúne candidatos adecuadamente calificados para mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia dentro de la empresa. Además, una estrategia de reclutamiento es parte de un plan que se debe seguir para atraer, seleccionar, contratar e integrar talento de calidad al equipo de trabajo. Adicionalmente, la selección de personal es un proceso que le permite seleccionar al empleado ideal entre los candidatos, iniciando así el contacto con los postulantes y así se genera el reclutamiento de manera arbitraria.

Valdivia (2018) expresa que la formación y desarrollo del personal es un conjunto de actividades encaminadas a formar y mejorar el desempeño de los empleados mediante la evaluación de su desempeño y desarrollo, la cual aumenta su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. Por ello, las empresas motivan a sus empleados con programas de capacitaciones que son un proceso educativo a corto plazo y se aplica una formación sistemática y organizada, que permite evaluar su desempeño laboral y sus destrezas, porque aumenta la eficiencia en la ejecución de las operaciones para que contribuyan a su bienestar.

La gestión del personal es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para gestionar puestos gerenciales relacionadas con personas o recursos, implementando procesos de reclutamiento, selección de personal, capacitación, compensación y evaluación del desempeño. Asimismo, la retroalimentación es un proceso de comunicación asertiva entre un jefe y sus empleados, evaluando el avance de las tareas para asegurar un mejor desempeño laboral y garantizar la mejora continua. Del mismo modo, las empresas necesitan motivar al personal para lograr mejores resultados laborales dentro de la empresa. (Jara et. al., 2018)

Eliza de-Marín (2018) explica que la gestión de almacenes es un proceso logístico que incluye el almacenamiento y movimiento en un almacén, así como el análisis de los datos generados. La gestión de almacén es un proceso fundamental ya que tiene como objetivo regular el flujo entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y cumplir con los requisitos del proceso. El inventario es una herramienta entre dos sistemas: uno es la oferta (abastecimiento) y otro es la demanda (clientes o distribuidores). En pocas palabras, cuanto más larga sea la duración de la cadena de suministro, mayor será el inventario debido al efecto adverso de la demanda. El almacenamiento es una actividad de almacenaje que permite mantener los productos, componentes y materias primas para su actividad normal de almacenaje en la empresa.

La cadena de abastecimiento está estrechamente relacionada con el aprovisionamiento, producción, distribución, y seguir estos pasos correctamente dará como resultado menores costos y una mejor calidad del proceso para las MIPYMES. Asimismo, el abastecimiento es proporcionar los materiales y productos necesarios para su funcionamiento en la mejor calidad y al menor precio en la cantidad permitida por el mercado y dentro del plazo determinado. Para obtener buenas fuentes, también se deben seleccionar proveedores competentes y responsables, se debe negociar la calidad y el precio. La calidad del producto está relacionada con el valor y la satisfacción del consumidor, ya que es necesario comprender sus expectativas, brindar un servicio de calidad. (Aguilar et. al., 2019)

Bravo (2019) explica que la distribución es considerada un factor variable y dinámico, por lo que se pretende buscar estrategias para incrementar las ventas. Los factores del canal de distribución son indivisibles, interactúan para lograr un único objetivo y se actualizan y modernizan constantemente. Además, la gestión del transporte es el proceso de

elegir estratégicamente el adecuado medio de transporte para enviar mercancías y la planificación para que ser entregado al cliente de manera eficiente y competente.

El servicio o atención al cliente es un conjunto de estrategias que desarrolla una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Mediante la implementación de un plan de acción para mejorar el servicio al cliente, se busca incrementar de manera efectiva el desempeño de las operaciones internas de la empresa, reduciendo así las constantes demandas y reclamos de los clientes. (Gaitán, 2017)

Considerando dicho escenario, el recurso humano es vital para el buen funcionamiento de la cadena de suministro. En el contexto local, Paomed's Import Medical es un importador y distribuidor de equipos médicos y productos ortopédicos dedicada al rubro de atención de la salud humana.

La problemática en este presente trabajo de investigación, busca determinar la influencia de los recursos humanos en la cadena de suministro de la empresa Paomed's Import Medical, en Lima 2021-2022.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera los recursos humanos influyen en la cadena de suministro de la empresa Paomed's Import Medical, en Lima 2021-2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de los recursos humanos en la cadena de suministro de la empresa Paomed's Import Medical, en Lima 2021-2022.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la influencia del reclutamiento del personal en la gestión de almacén de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.
2. Determinar la influencia de la formación y desarrollo del personal en el abastecimiento de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.
3. Determinar la influencia de la gestión del personal en la distribución y ventas de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

HO: Los recursos humanos no influyen en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.

HI: Los recursos humanos influyen en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

1. El reclutamiento del personal influye en la gestión de almacén de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021- 2022.
2. La formación y desarrollo del personal influye en el abastecimiento de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021- 2022.
3. La gestión del personal influye en la distribución y ventas de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021- 2022.

1.5. Justificación

El presente trabajo de investigación se **justifica teóricamente**, puesto que los resultados obtenidos van de la mano con los conocimientos científicos, generado a partir del análisis de las variables recursos humanos y cadena de suministro en un contexto organizacional real, el cual permitirá poner a prueba los conceptos teóricos desarrollados en la bibliografía existente.

En lo que respecta a la **justificación práctica**, se busca determinar la influencia de los recursos humanos en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022. Es así, que recae en aplicar el instrumento diseñado para medir las variables.

En tanto, la presente investigación se **justifica metodológicamente**, ya que se refiere a la metodología de la investigación para medir la asociación de ambas variables de estudio y procesar estadísticamente la información recolectada, en donde se utilizará Rho de Spearman para probar si se acepta o se rechaza la hipótesis planteada.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, puesto que se utiliza métodos estadísticos para medir la variable recursos humanos y cadena de suministro, estableciendo las hipótesis. asimismo, se recolecta y analiza los datos del cuestionario en el programa estadístico SPSS. (Hernández et. al., 2014)

El diseño de investigación es no experimental, debido a que no se manipulan las variables, del mismo modo el alcance de la investigación es correlacional, puesto que esta investigación tiene como objetivo medir el grado de asociación entre las variables de estudio. (Hernández et. al., 2014)

2.2. Población y Muestra

Para asociar las variables Recursos Humanos y Cadena de Suministro, se procedió a encuestar de manera virtual a los 30 trabajadores de la empresa Paomed’s, desempeñando roles en las direcciones administrativa, comercial y logística. Para ello se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Los 30 trabajadores, desempeñan cargos en las áreas de RR.HH., Contabilidad, Ventas, Distribución, Importación, Transporte y Almacén.

Todos los encuestados expresaron su consentimiento para formar parte de este trabajo de investigación, sin embargo, resulta importante mencionar por temas de protección se mantiene reservado toda la información brindada, es por ello, sus nombres se visualizan codificados como Encuestado y numeración correlativa del 1 al 30 (Ver anexo 1).

Tabla 1:
Trabajadores por cada área en la empresa Paomed’s

Direcciones	Áreas	Cantidad de trabajadores
Dirección administrativa	RR.HH.	1
	Contabilidad	2
Dirección comercial	Ventas (supervisores/ vendedores)	10
Dirección logística	Importación	3
	Distribución	4
	Transporte	7
	Almacén	3
Total		30

2.3. Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que han aceptado voluntariamente participar en la resolución de la encuesta.
- Trabajadores que tengan mínimo un 1 año de experiencia en el área de trabajo.
- Trabajadores que tengan educación superior, técnica o universitaria.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que se hayan encontrado en vacaciones.
- Trabajadores que no tengan un año de experiencia según el área de trabajo.
- Trabajadores que no cuenten con educación superior, técnica o universitaria.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:

Se utilizó la técnica de la encuesta realizado a los 30 trabajadores, se aplicó como instrumento, un cuestionario de preguntas cerradas, de manera virtual, utilizando la herramienta Google Forms de la variable recursos humanos y cadena de suministro enfocadas en la empresa Paomed’s Import Medical, Lima 2021-2022. (Ver Anexo 5)

Teniendo en cuenta a Gómez (2014), en su artículo científico titulado “*Incidencia de los recursos humanos en la cadena de suministro*”, este instrumento ya fue utilizado anteriormente dando el respaldo del estudio. Asimismo, de acuerdo a la presente investigación se utilizará dimensiones e indicadores de la tesis doctoral seleccionada para el presente trabajo de investigación.

Figura 1:

Ficha del instrumento

Autor: Gómez Cedeño, Milena		
Año: 2014		
Cuestionario contiene preguntas cerradas		
Escala de medición: Tipo Likert		
Finalidad: Evaluar los recursos humanos y cadena de suministro		
Variables	Dimensiones	Ítems
Recursos Humanos	Reclutamiento del Personal	1,2,3
	Formación y Desarrollo del Personal	4,5,6,7,8
	Gestión del Personal	9,10,11,12,13
Cadena de Suministro	Gestión de Almacén	14,15,16,17,18,19
	Abastecimiento	20,21,22,23
	Distribución y ventas	24,25,26,27,28,29

2.5. Análisis de Datos

Tabla 2:

Procesamiento de datos

Resumen de procesamiento de casos			
		Nº	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	30	100,0

Nota: Nº representa el total de la muestra

De la tabla N° 2, se muestra el cálculo del análisis procesado de los 30 trabajadores de la empresa representando el 100% y no se excluye ninguno de ellos.

2.6. Alfa de Cronbach

Para la interpretación de la fiabilidad del instrumento se ha utilizado el indicador Alfa de Cronbach, donde mide el nivel de confiabilidad del cuestionario determinando la consistencia de los ítems, donde se considera que este instrumento es confiable a partir de 0.750. (De la Cruz-Montoya, 2022). De acuerdo al autor, se utiliza la siguiente escala:

Tabla 3:

Escala para medir el cuestionario

Escala	Confiabilidad
De 0 a 0.499	Muy bajo
De 0.500 a 0.749	Bajo
De 0.750 a 0.899	Bueno
De 0.900 a 1.000	Muy Bueno

2.7. Fiabilidad del Instrumento

Tabla 4:

Alfa de Cronbach de las variables Recursos Humanos y Cadena de Suministro

Estadística de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>Nº de elementos</u>
,910	29

Mediante el programa SPSS se logró medir la fiabilidad del alfa de Cronbach del cuestionario, dando como resultado el nivel de 0.910 de un total de 29 preguntas. Por ende, se acepta el cuestionario, ya que se ubica en la escala de Muy Bueno.

2.8. Prueba de normalidad

Se aplica la prueba de normalidad para determinar si la información es una distribución normal o no, para ello se considera:

1. El tamaño de la muestra: Si es menor que 50 se aplica la prueba de Shapiro Wilk.
2. Nivel de significancia: Si es menor que 0.05 se usa Spearman en consecuencia, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 . (Parada, 2019)

Tabla 5:

Prueba de normalidad

Variables	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		GI	Sig.
Recursos Humanos	,823	30	,000
Cadena de Suministro	,831	30	,000

Nota: GI representa la muestra y Sig. representa la significancia bilateral

Se seleccionó la prueba de normalidad Shapiro Wilk, porque la muestra es menor que 50 y los resultados estadísticos reflejan que la variable recursos humanos obtuvo un valor de 0.823, mientras que cadena de suministro obtuvo un valor de 0.831 y en ambos la significación estadística ($p=0.000$), por ende, es menor de 0.05, esto indica que el análisis de la data según las dimensiones de cada variable obtiene una distribución no normal. Entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por ello, la prueba estadística más adecuada para evaluar la correlación es la prueba no paramétrica Spearman.

2.9. Procedimiento

En primer lugar, se confirmó la autorización de la empresa para realizar el cuestionario a los 30 trabajadores. Encontrándose en pandemia y en inmovilización obligatoria. Se le hizo llegar al Gerente General, el respectivo link del cuestionario para su difusión a los trabajadores con previa supervisión de las tesis. Para ello, se utilizó la herramienta Google Forms para la elaboración del cuestionario. Una vez realizada la encuesta se importó los datos al programa Microsoft Excel para procesar la base de datos. Después de la recopilación de datos, se ingresó la información al programa SPSS, donde se

agregó los valores de acuerdo a la escala valorativa Likert, se estableció la medida ordinal, ya que son preguntas cerradas y tipo numérico.

Por otro lado, en el programa SPSS-Versión 26 se determinó la fiabilidad del cuestionario representando el Alfa de Cronbach. Asimismo, el resumen del procesamiento de datos y la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Adicionalmente, se realizó el agrupamiento por dimensión según cada variable. Por otro lado, se graficó las correlaciones según las dimensiones respondiendo los objetivos del presente trabajo de investigación. Para culminar, se analizaron los resultados en el capítulo de discusiones y conclusiones.

2.10. Aspectos Éticos

El desarrollo de la presente investigación respeta las normas éticas establecidas según el manual de ética en investigación para la participación y la gestión del trabajo de investigación científica (MN-COD2-P07-000). De igual modo, está citado de manera original según las normas APA establecida para su redacción y se mantiene en reserva los datos de los encuestados. Para esta investigación se consideró los siguientes aspectos éticos:

Autorización: El gerente general de Paomed's fue informado y brindó el permiso para utilizar el nombre de la empresa y realizar el trabajo de campo a los trabajadores.

Anonimato: La información personal de los trabajadores queda en privado y todos participaron en el cuestionario de manera empática, efectiva y rápida.

Confidencialidad: La base de datos recopilados solo cuenta con el acceso de las investigadoras, por ello, se mantiene en reserva toda la información brindada, sin embargo, se codifica como Encuestado y numeración correlativa del 1 al 30 (Ver Anexo 1). Por otro lado, para mayor validez, la investigación fue pasada por el software Turnitin.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para la presentación del trabajo de investigación se realizó un cuestionario de preguntas cerradas a los trabajadores de la empresa. Por otro lado, la variable recursos humanos se subdividió en 3 dimensiones con un total de 13 preguntas, mientras que la segunda variable cadena de suministro se subdividió en 3 dimensiones con un total de 16 preguntas.

3.1. Resultados de las dimensiones con las variables

3.1.1. Tablas de frecuencia agrupadas según las dimensiones de la variable recursos humanos

Tabla 6:

Dimensión 1. Reclutamiento del personal (Agrupada)

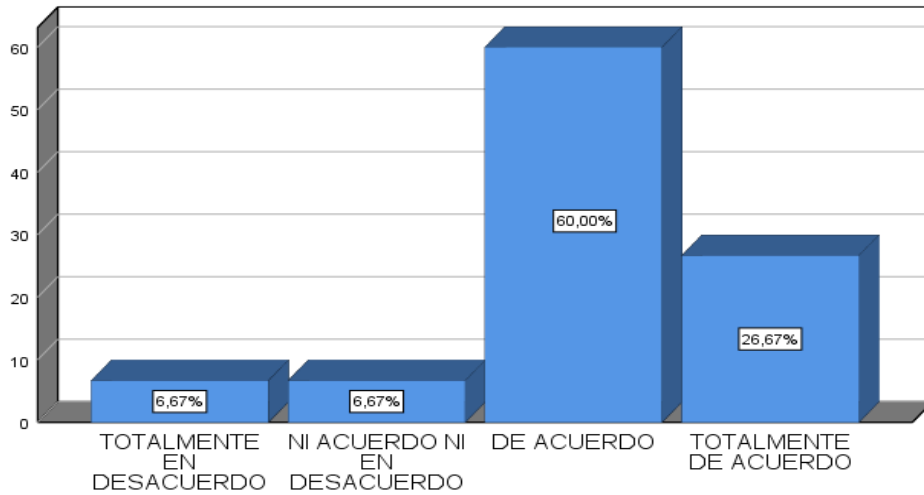
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	18	60,0	60,0	73,3
	Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario de preguntas digitales

Como se muestra en la tabla 6, el agrupamiento de la dimensión Reclutamiento del Personal representando el total de los 30 trabajadores encuestados, obteniendo los indicadores: Totalmente de acuerdo, Ni acuerdo ni Desacuerdo, De acuerdo y Totalmente en desacuerdo.

Figura 2:

Dimensión 1. Reclutamiento del personal (Agrupada)



Como se muestra en la figura 2, el 60% de los trabajadores mencionan que están de acuerdo que la empresa establece estrategias de reclutamiento para una adecuada selección del personal. Asimismo, el 26.67% menciona que está totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 6.67% indican estar ni acuerdo ni en desacuerdo, caso contrario se da en el 6.67% que señalaron la escala de totalmente en desacuerdo.

Tabla 7:

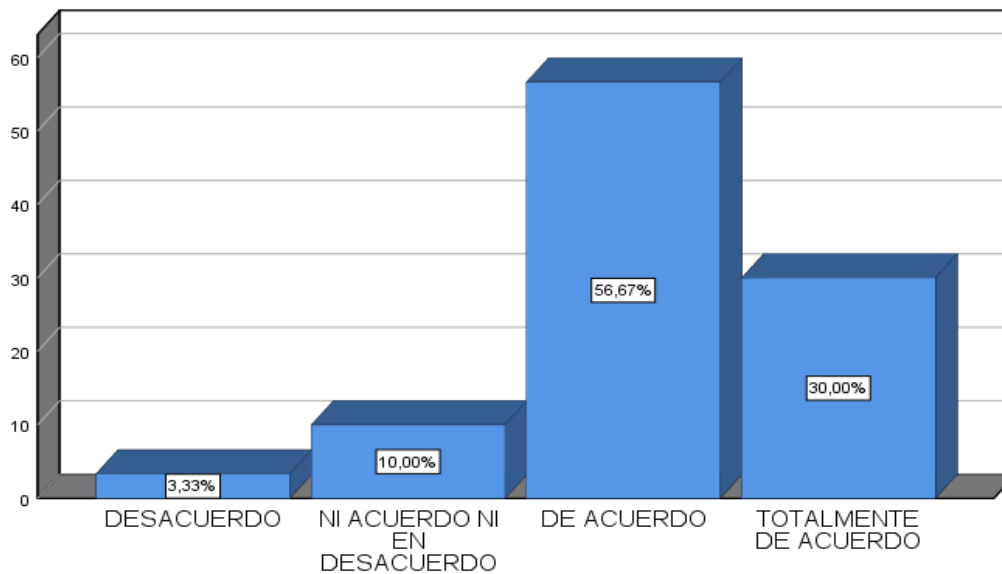
Dimensión 2. Formación y desarrollo del personal (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
De acuerdo	17	56,7	56,7	70,0
Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario de preguntas digitales

Figura 3:

Dimensión 2. Formación y desarrollo del personal (Agrupada)



Como se muestra en la tabla 7 y figura 3, el 56.67% de los trabajadores mencionan que están de acuerdo que la empresa cuente con una adecuada formación y desarrollo del personal, por otro lado, el 30% menciona que está totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 10% indican estar ni acuerdo ni en desacuerdo, caso contrario, el 3.33% menciona estar en desacuerdo.

Tabla 8:

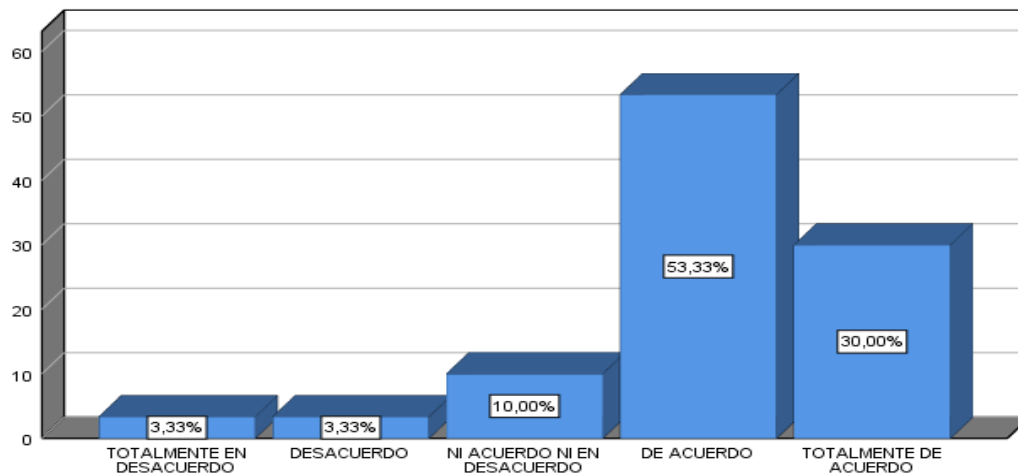
Dimensión 3. Gestión del personal (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	16,7
De acuerdo	16	53,3	53,3	70,0
Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario de preguntas digitales

Figura 4:

Dimensión 3. Gestión del personal (Agrupada)



Como se muestra en la tabla 8 y figura 4, los trabajadores de Paomed’s representan el 53.33% están de acuerdo, en que la empresa cuente con una adecuada gestión del personal en las actividades laborales, por otro lado, el 30% menciona que está totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 10% indican estar ni acuerdo ni en desacuerdo, asimismo el 3.33% menciona estar en desacuerdo, caso contrario, el 3.33% indica estar en totalmente en desacuerdo.

3.1.2. Tablas de frecuencia agrupadas según las dimensiones de la variable cadena de suministro

Tabla 9:

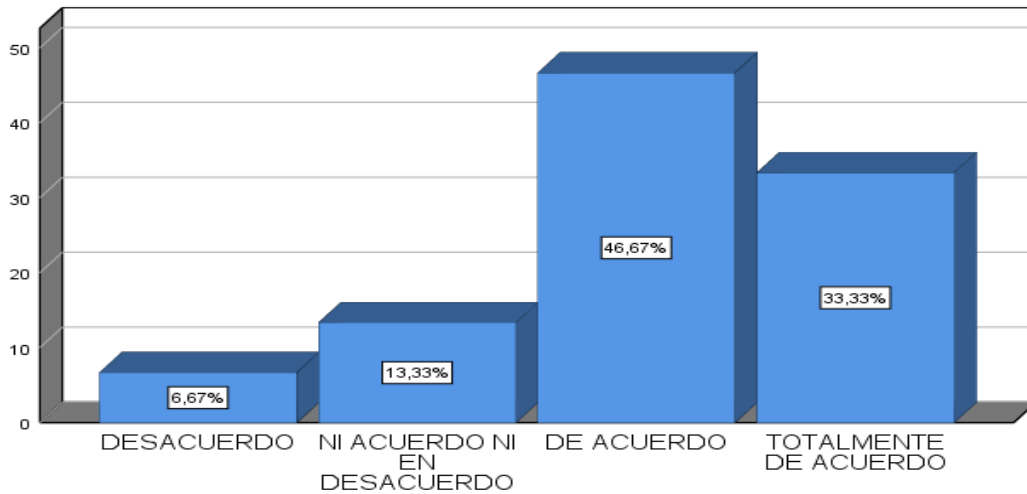
Dimensión 4. Gestión de almacén (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	20,0
	De acuerdo	14	46,7	46,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario de preguntas digitales

Figura 5:

Dimensión 4. Gestión de almacén (Agrupada)



Como se muestra en la tabla 9 y figura 5, el 46.67% de los trabajadores de Paomed’s mencionan que están de acuerdo, indicando que la empresa tenga una adecuada gestión de inventarios, asimismo, el 33.33% menciona que está totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 13.33% indican estar ni acuerdo ni en desacuerdo, caso contrario el 6.67% menciona estar en desacuerdo.

Tabla 10:

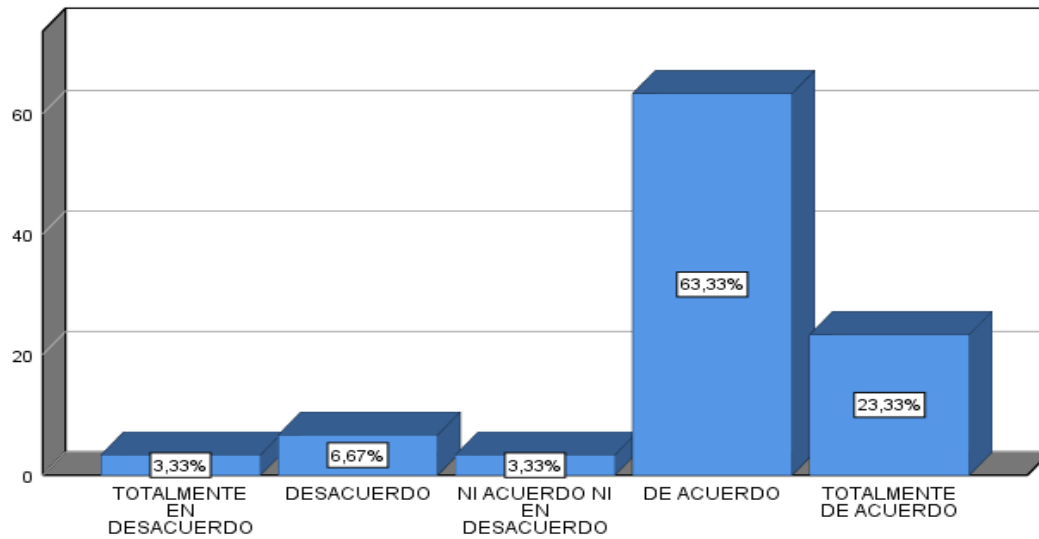
Dimensión 5. Abastecimiento (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	13,3
De acuerdo	19	63,3	63,3	76,7
Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario de preguntas digitales

Figura 6:

Dimensión 5. Abastecimiento (Agrupada)



Como se muestra en la tabla 10 y figura 6, los trabajadores de Paomed’s representando el 63.33% mencionan que están de acuerdo, indicando que el área de abastecimiento selecciona a sus proveedores según la calidad de sus productos, del mismo modo, el 23.33% menciona que está totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 6.67% indican estar en desacuerdo, por otro lado, el 3.33% menciona estar en ni acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, caso contrario el 3.33% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 11:

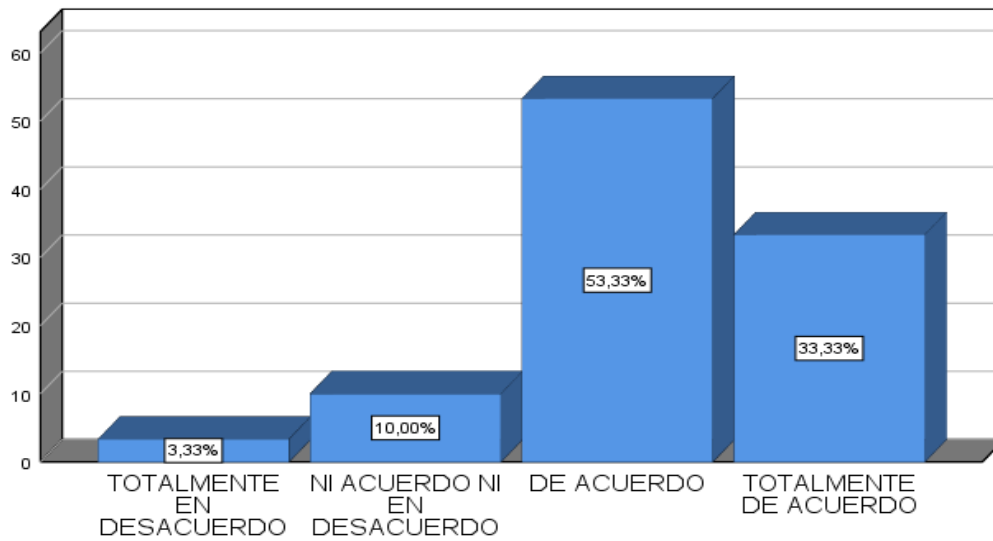
Dimensión 6. Distribución y ventas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
De acuerdo	16	53,3	53,3	66,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario de preguntas digitales

Figura 7:

Dimensión 6. Distribución y ventas (Agrupada)



Como se muestra en la tabla 11 y figura 7, el 53.33% de los trabajadores mencionan que están de acuerdo, indicando que la empresa tiene una buena gestión del transporte en el despacho y entrega de los productos mejorando la distribución y ventas, del mismo modo, el 33.33% menciona que está totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que, el 10% están en la escala ni acuerdo ni en desacuerdo, caso contrario, el 3.33% están totalmente en desacuerdo.

3.2 Correlación de las variables

Tabla 12:

Escala para medir la correlación de variables

Índice			Correlación
(+/-)	De 0.01 a 0.20	Directa/ Inversa	Muy débil
(+/-)	De 0.21 a 0.40	Directa/ Inversa	Débil
(+/-)	De 0.41 a 0.60	Directa/ Inversa	Media
(+/-)	De 0.61 a 0.80	Directa/ Inversa	Fuerte
(+/-)	De 0.81 a 1.00	Directa/ Inversa	Muy fuerte

Nota: En la tabla 12, se considera una correlación perfecta directa desde 1 y una correlación perfecta inversa desde -1. Tomado de De la Cruz Montoya (2022).

3.2.1. Determinar la influencia de los recursos humanos en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.

H0: Los recursos humanos no influyen en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.

HI: Los recursos humanos influyen en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.

Tabla 13:

Correlación entre recursos humanos y cadena de suministro

			Recursos Humanos	Cadena de Suministro
Rho de Spearman	Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,837
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Cadena de Suministro	Coeficiente de correlación	,837	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: "N" representa la muestra de 30 trabajadores.

Como se muestra en la tabla 13, el coeficiente de correlación de Spearman de las variables recursos humanos y cadena de suministro posee un valor de 0,837, es decir que, es una correlación perfecta directa fuerte. Asimismo, el nivel de significancia es de 0,000 y es menor a 0,05, por ello, se rechaza la hipótesis nula. Los recursos humanos influyen en la cadena de suministro, esto refleja que, tiene una adecuada gestión del personal enfocado en la retroalimentación de las actividades laborales, logrando la satisfacción del personal, ya que la gestión de almacén, abastecimiento, distribución y ventas son procesos realizados por el recurso humano, por esta razón, se considera como un recurso indispensable, puesto que, es necesario formar, gestionar y desarrollar al personal para mejorar el proceso de la cadena de suministro.

3.2.2 Determinar la influencia del reclutamiento del personal en la gestión de almacén de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.

Tabla 14:

Correlación entre el reclutamiento del personal y gestión de almacén

			Reclutamiento del personal	Gestión de Almacén
Rho de Spearman	Reclutamiento de Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,748
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión de Almacén	Coefficiente de correlación	,748	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: "N" representa la muestra de 30 trabajadores.

Como se muestra en la tabla 14, se afirma que el coeficiente de Spearman entre las dimensiones reclutamiento del personal y gestión de almacén posee un valor de 0,748, esto significa que, es una correlación perfecta directa fuerte. Debido al nivel de significancia es de 0,000 y es menor a 0,05 por ello, se rechaza la hipótesis nula. El reclutamiento del personal influye en la gestión de almacén en Paomed’s Import Medical, de modo que, las estrategias de reclutamiento están alineados a las necesidades que busca la empresa, mejorando consigo la gestión de almacén en la cadena de suministro.

3.2.3. Determinar la influencia de la formación y desarrollo del personal en el abastecimiento de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.

Tabla 15:
Correlación entre formación, desarrollo del personal y abastecimiento

		Formación y desarrollo del personal		Abastecimiento
Rho de Spearman	Formación y Desarrollo del Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,616
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Abastecimiento	Coeficiente de correlación	,616	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

Nota: "N" representa la muestra de 30 trabajadores.

Como se muestra en la tabla 15, el coeficiente de Spearman basado en las dimensiones formación, desarrollo del personal y abastecimiento obtuvo un valor de 0,616, esto quiere decir que, es una correlación perfecta directa media. Asimismo, el nivel de significancia es de 0,003 y es menor a 0,05 donde se rechaza la hipótesis nula, es decir que, la formación y desarrollo del personal influyen en el abastecimiento, puesto que, los colaboradores de Paomed’s consideran que los programas de capacitación y evaluación de desempeño no son los adecuados perjudicando el desempeño del personal porque afecta a los colaboradores del área de abastecimiento.

3.2.4. Determinar la influencia de la gestión del personal en la distribución y ventas de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.

Tabla 16:
Correlación entre gestión del personal en la distribución y ventas

			Gestión del personal 1,000	Distribución y Ventas ,744
Rho de Spearman	Gestión del Personal	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Distribución y Ventas	Coeficiente de correlación	,744	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: "N" representa la muestra de 30 trabajadores.

Como se muestra en la tabla 16, el coeficiente de Spearman basado en las dimensiones gestión del personal y distribución y ventas obtuvo un valor de 0,744, significa que, es una correlación perfecta directa fuerte. Asimismo, el nivel de significancia es de 0,000 y es menor a 0,05, por ello, se rechaza la hipótesis nula, es decir que, la gestión del personal influye en la distribución y ventas, puesto que, Paomed’s brinda retroalimentación en las actividades y el grado de satisfacción laboral es alto, esto se ve reflejado en el área de distribución y ventas, de modo que, existe una buena gestión de transporte en las unidades para el reparto óptimo de los productos logrando una buena relación con el cliente, donde al mejorar la gestión del personal proporcionalmente mejorara la distribución en la cadena de suministro.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En cuanto al objetivo general de la presente investigación, se obtuvo como resultado un valor significativo de fiabilidad (0.910) y un nivel de significancia de ($0,000 < 0.05$), esto evidencia que existe una correlación significativa entre la variable recursos humanos y cadena de suministro en la empresa Paomed's, contrastando así la hipótesis principal de estudio a través de la prueba Rho de Spearman. Dicha relación fue de grado alto, ya que el coeficiente (0.837) es una correlación perfecta directa fuerte, lo cual quiere decir que, al mejorar los recursos humanos de la empresa, directamente mejorará la cadena de suministro. El resultado obtenido por Gómez (2014) planteó como objetivo principal analizar la incidencia de los recursos humanos en la gestión de la cadena de suministro de empresas industriales españolas de diferentes rubros, incluidos aquellas de productos y equipos médicos, utilizando un cuestionario como instrumento, dando un valor significativo de fiabilidad (0.923), con un nivel de significancia Spearman(0,868) que significa una correlación positiva fuerte, evidenciando que la aplicación de las prácticas de recursos humanos tienen una relación directa con su impacto en la cadena de suministros, lo cual permite un mejor desempeño del personal en la empresa.

Respecto al objetivo específico 1, se busca determinar la influencia del reclutamiento del personal con la gestión de almacén, como resultado se obtuvo un nivel de significancia de ($0,000 < 0.05$) por ello se acepta la H_1 , esto quiere decir que existe relación entre las dimensiones, ya que el coeficiente (0.748) es una correlación perfecta directa fuerte, dando entender que ambas se asocian. Estos resultados fueron similares a lo obtenido por Manco (2018), quien planteó como objetivo principal establecer la relación entre el reclutamiento, selección del personal y el desempeño laboral, utilizando un cuestionario como instrumento,

con una muestra de 98 trabajadores con un nivel de significancia rho de Spearman Rho (0,898) que evidencia que existe correlación positiva fuerte; concluyendo así que un perfil alineado a las actividades, genera un mejor desarrollo de funciones dentro de la empresa.

Respecto al objetivo específico 2, se busca determinar la influencia de la formación y desarrollo del personal en el abastecimiento de la empresa Paomed’s. Como resultado se obtuvo un valor de significancia de ($0,003 < 0.05$) por ello se acepta la H_1 , esto quiero decir que existe relación entre las dimensiones, ya que el coeficiente (0.616) es una correlación perfecta directa media, dando entender que ambas se asocian. Los resultados de asemejan a Valdivia (2018) donde su grado de correlación es positiva media (0.675) Su propósito principal determinar la formación y desarrollo se relaciona con la capacitación, ya que beneficia la capacidad y competitividad de la empresa. Por otro lado, Guevara (2021) el nivel de fiabilidad es (0.945) la muestra es de 30 enfermeros especialistas, con un coeficiente de Spearman de (0.724) que indica una correlación positiva alta. Es por ello, un plan de capacitaciones correctamente elaboradas para el personal de abastecimiento, traerá consigo la mejora continua de actividades, incrementando los resultados operativos.

Respecto al objetivo específico 3, se busca determinar la influencia de la gestión del personal en la distribución y ventas en la empresa Paomed’s. Como resultado obtuvo un valor de significancia de ($0,000 < 0.05$) por ello se acepta la H_1 , indicando que mientras la gestión de personal y la retroalimentación, genera un mayor desempeño en la gestión de transporte, despacho, entrega y la atención al cliente, con un coeficiente de correlación perfecta directa fuerte (0.744). Asemejándose a los resultados obtenidos por Jara et al., (2018) según el objetivo general es determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Salud del Perú, con un coeficiente de Spearman (0.815) que indica una

correlación positiva alta, en donde concluyó que la gestión del personal está enfocado en las capacitaciones, recompensas y evaluación de desempeño del personal, además, la retroalimentación en las actividades brinda un mejor desempeño laboral y garantiza la mejora continua. Por otro lado, Gaitán (2017) tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores con una correlación positiva fuerte de Spearman (0.825), concluyendo que la distribución y ventas está relacionado con la atención al cliente para obtener fidelidad e incrementar la cartera de clientes. En resumen, los canales de distribución, la gestión del transporte y el despacho de los productos médicos son dimensiones necesarias para mejorar la cadena de suministro e incrementar la rentabilidad para el consumidor, la empresa y el personal.

4.2. Conclusiones

Después de haber situado el proceso de investigación hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- A nivel general se determinó la correlación significativa perfecta directa fuerte. (sig.< 0.05: Spearman = 837) entre recursos humanos y cadena de suministro en la empresa Paomed’s Medical Import, por lo que, al mejorar el recurso humano proporcionalmente se tendrá un mejor resultado en la cadena de suministro.
- La influencia entre reclutamiento del personal y gestión de almacén en la empresa Paomed’s Medical Import posee un coeficiente de correlación perfecta directa fuerte (sig.< 0.05: Spearman = 0.748), debido que, los perfiles de posición (cargos) se encuentran debidamente alineados a las necesidades de la empresa.
- La influencia entre formación, desarrollo del personal y abastecimiento en la empresa Paomed’s Medical Import posee un coeficiente de correlación perfecta directa media (sig.< 0.05: Spearman = 0.616), el nivel de correlación se encuentra baja, debido a

que, la empresa no establece un plan adecuado de capacitaciones perjudicando al personal.

- La influencia entre gestión del personal en distribución y ventas en la empresa Paomed's Medical Import posee un coeficiente de correlación perfecta directa fuerte ($\text{sig.} < 0.05$: Spearman = 0.744), se cuenta con un plan de incentivos que promuevan su desempeño y satisfacción laboral son factores que mejora la distribución y la relación con los clientes.

4.3. Limitaciones

Durante el desarrollo de la presente investigación, se presentó la limitación del tiempo de los trabajadores, debido a la carga laboral que presentaban. Asimismo, la situación de la pandemia y la inmovilización obligatoria generó inconvenientes que fueron solucionados. Se envió el link del cuestionario al gerente general para su difusión a los trabajadores con previa supervisión de las tesis. Por otro lado, la limitación más difícil de conllevar fue el contacto físico porque la mayoría de los encuestados trabajaban de manera remota.

4.4. Implicancias

Respecto a las implicancias a nivel académico, este presente trabajo será base para futuras investigaciones que puedan ser utilizadas por organizaciones, entidades o empresas de diferentes rubros, en temas relacionados en logística e importación, midiendo el grado de relación entre variables. Asimismo, las implicancias teorías obtenidas por los distintos autores son los conocimientos científicos que fueron utilizados para identificar artículos científicos e indagar sobre la problemática del presente trabajo de investigación.

Referencias

- Aguilar, O., Bastidas, J., Lagos, M., Salinas, E. (2019). Cadena de abastecimiento, factores que afectan la competitividad en las MIPYMES, *Revista del Centro de Investigación*, 10(38), 207-219. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/342/34224543014.pdf>
- Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). Gestión de administración en los recursos humanos. *Revista Universidad y sociedad*, 11(4), 163-170. Recuperado en 06 de abril del 2023 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202019000400163&lng=es&tlng=es.
- Bravo, J. (2019). Análisis de los procesos de distribución y su incidencia en la comercialización de la empresa Gerardo Ortiz, ubicada en la ciudad de Cuenca, período 2014 (Tesis para optar al título de licenciado). Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5351/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0006.pdf>
- Caro, P. y Chonlon, S. (2021). Logística y cadena de suministro. No perderlos de vista. *Cargo Security*, 40(8), 1-40. Obtenido de <https://bascperu.org/pdf/principales/Revista%20Cargo%20Security%20N%C2%B040.pdf>
- Collantes, Y. (2022). Gestión de recursos humanos y cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en boticas de San Juan de Lurigancho, 2021 (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82487>
- De la Cruz-Montoya, D. (2022, Julio). *Glosario de términos. Blog del Instituto científico empresarial*. <https://100tificosuap.blogspot.com/2022/07/posteado-por-de-la-cruz-montoya-david.html>
- Elizade-Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. 1-13. Recuperado en noviembre del 2018 de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Gaitán, N. (2017). Proyecto de mejora de servicio al cliente (Tesis para optar al título de licenciado). Colombia: Universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9132/GaitanNubia2017.pdf>

- Gómez, M. (2014). Incidencia de los recursos humanos en la cadena de suministro (Tesis Doctoral). España: Universidad de Barcelona. Obtenido de https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/65145/1/MGGC_TESIS.pdf
- Guevara, S. (2021). Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021 (Tesis para optar al título de licenciado). Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66760>
- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. *Editorial MCGRAW-HILL*. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (83), 740-760. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A. y Flores, J. (2019). Gestión de la cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1-9. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051009>
- Manco, C. (2018). Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016 (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16208>
- Olazábal, L. (2018). Aplicación de la cadena total de abastecimiento en las empresas peruanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 28(1), 11-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337428494002.pdf>
- Parada, L. (2019, Julio). *Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*. Blog *RPUBS*. <https://rpubs.com/F3rnando/507482>
- Pérez, L. y Ayala, J. (2021). La gestión moderna en recursos humanos. *Editorial Universitaria de Buenos Aires (Eudeba)*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9x9REAAAQBAJ&lpg=PA1&pg=PA4#v=onepage&q&f=false>

- Rodriguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Revista Información tecnológica*, 31 (2), 207-220. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200207&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Sablón, N., Orozco, E., Pulido, A., Acevedo, A. y Ruiz, S. (2021). Análisis de integración de la cadena de suministros en la industria textil en Ecuador. Un caso de estudio. *Revista Chilena de Ingeniería*, 29 (1), 94-108. Obtenido por https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052021000100094&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Solis, M., Palomino, M., Alanya, J. y Vera, G. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú S.A. en Los Olivos – Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28 (5), 210-219. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845017/html/>
- Torres, N. (2020). Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú. *Industrial Data*, 23 (1), 53-72. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593004/>
- Valdivia, M. (2018). La capacitación en la gestión del talento humano (Tesis para optar al título de licenciado). Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/886>
- Vesga, J. (2020). La gestión de recursos humanos en contextos de individualización. *Revista Diversitas*, 16 (1), 201-213. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/679/67963183015/html/>
- Yataco, L. (2018). Dirección estratégica en recursos humanos y calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018 (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28792>

ANEXOS

ANEXO N°1: Relación de los 30 trabajadores encuestados de la empresa Paomed’s

ENCUESTADOS	CARGO
Encuestado 1	RR.HH.
Encuestado 2	Contador
Encuestado 3	Asistente Contable
Encuestado 4	Asistente de ventas
Encuestado 5	Vendedora Junior
Encuestado 6	Vendedora Junior
Encuestado 7	Vendedora Junior
Encuestado 8	Vendedor Junior
Encuestado 9	Vendedor Junior
Encuestado 10	Vendedor Senior
Encuestado 11	Vendedor Junior
Encuestado 12	Vendedora Junior
Encuestado 13	Vendedora Junior
Encuestado 14	Importación
Encuestado 15	Asistente de importación
Encuestado 16	Asistente de importacion
Encuestado 17	Auxiliar de distribución
Encuestado 18	Coordinador logístico
Encuestado 19	Auxiliar de distribución
Encuestado 20	Auxiliar de distribución
Encuestado 21	Asistente de transporte
Encuestado 22	Transportista
Encuestado 23	Transportista
Encuestado 24	Transportista
Encuestado 25	Transportista
Encuestado 26	Transportista
Encuestado 27	Transportista
Encuestado 28	Asistente de almacén
Encuestado 29	Despachador
Encuestado 30	Estibador

ANEXO N°2: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera los recursos humanos influyen en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera el reclutamiento del personal influye en la gestión de almacén de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022? 2. ¿De qué manera la formación y desarrollo del personal influye en el abastecimiento de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022? 3. ¿De qué manera la gestión del personal influye en la distribución y ventas de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de los recursos humanos en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la influencia del reclutamiento del personal en la gestión de almacén de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022. 2. Determinar la influencia de la formación y desarrollo del personal en el abastecimiento de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022 3. Determinar la influencia de la gestión del personal en la distribución y ventas de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022 	<p>Hipótesis General</p> <p>HO: Los recursos humanos no influyen en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.</p> <p>HI: Los recursos humanos influyen en la cadena de suministro de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El reclutamiento del personal influye en la gestión de almacén de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022. 2. La formación y desarrollo del personal influye en el abastecimiento de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022. 3. La gestión del personal influye en la distribución y ventas de la empresa Paomed’s Import Medical, en Lima 2021-2022. 	<p>VARIABLE A: RECURSOS HUMANOS</p> <p>VARIABLE B: CADENA DE SUMINISTRO</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Tipo:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>De las direcciones de administración, comercial y logística, contando con 30 trabajadores.</p> <p>Muestra:</p> <p>30 trabajadores</p>

ANEXO N°3: Matriz de Operacionalización de Variable

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES DE VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA/INSTRUMENTO
Recursos Humanos	Gómez (2014) indica que, el éxito de los recursos humanos depende de una buena gestión, el comportamiento del personal y la organización del equipo, ya que se relaciona con el desempeño. La eficacia de la gestión, la formación del personal y el compromiso son algunos aspectos que determinan el éxito. Asimismo, la carencia del talento dificulta la selección del personal capacitado.	Reclutamiento del Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de reclutamiento • Selección del personal 	Encuesta/Cuestionario
		Formación y desarrollo del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación • Evaluación del desempeño 	
		Gestión del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación • Satisfacción laboral 	
Cadena de Suministro	Según el autor, Gómez (2014), indica que la cadena de suministro se basa en las diferentes organizaciones y las relaciones entre sí, tanto con los proveedores como el cliente final. También, se refiere al flujo de productos o servicios, las finanzas, la información, la gestión de almacén, el abastecimiento, la distribución y ventas, los cuales son elementos esenciales para llegar al cliente final.	Gestión de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarios • Almacenaje 	Encuesta/Cuestionario
		Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de Proveedores • Calidad de los productos 	
		Distribución y ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de transporte • Despacho y entrega • Atención al cliente 	

ANEXO N° 4: Matriz de Operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Preguntas	Respuestas
Cuestionario 1 Recursos Humanos	Reclutamiento del personal	Estrategias de reclutamiento	P1	La estrategia de reclutamiento está integrada con los objetivos y la visión de la empresa.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Selección del personal	P2	La empresa selecciona y evalúa al personal de manera eficiente.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo
	P3		Los perfiles del personal contratado se encuentran acorde a las necesidades que la posición requiere.	3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	
	Formación y Desarrollo del Personal	Programas de Capacitación	P4	La empresa cuenta con un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo
			P5	La información que comprende los cursos están basadas en mejorar las actividades laborales.	3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo
			P6	Los cursos cubren las expectativas de los trabajadores.	5. Totalmente de acuerdo
		Evaluación de desempeño	P7	Los jefes o encargados evalúan el desempeño de los trabajadores logrando fomentar la mejora continua.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo
	P8		Las evaluaciones de desempeño vienen acompañados de programas de capacitación a fin de cubrir las brechas en el logro de objetivos.	3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Preguntas	Respuestas
Cuestionario 1 Recursos Humanos	Gestión del personal	Retroalimentación	P9	Se realizan actividades para interactuar con diferentes áreas con el objetivo de conocer su estructura, funciones y necesidades.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			P10	Cada encargado de área brinda retroalimentación a su personal acerca del trabajo realizado.	
		Satisfacción laboral	P11	La empresa ofrece programas de incentivos laborales ligados al cumplimiento de objetivos.	
			P12	El ambiente laboral es agradable e impulsa a seguir mejorando de manera profesional.	
			P13	Dentro de la empresa existen oportunidades de crecimiento profesional.	
Cuestionario 2 Cadena de suministro	Gestión de almacén	Inventarios	P14	La empresa cuenta con un sistema adecuado para el control de inventarios.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			P15	La metodología empleada para el control de inventarios es la más adecuada.	
			P16	Se cuenta con las herramientas y el personal adecuado para la verificación de los inventarios.	
		Almacenaje	P17	La empresa cuenta con un espacio adecuado para almacenar los productos importados.	
			P18	La empresa cuenta con equipos de carga y protección personal para los trabajadores.	
			P19	Los productos cuentan con códigos que facilitan su ubicación y/o almacenamiento.	

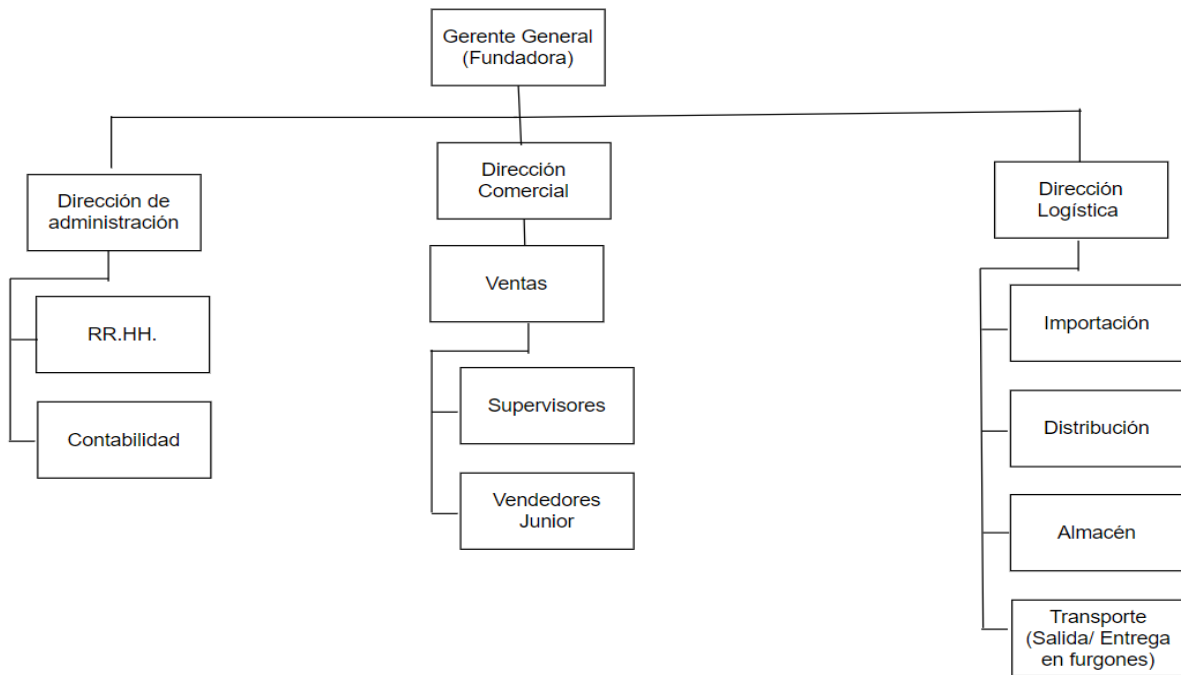
Cuestionario 2 Cadena de suministro	Abastecimiento	Selección de proveedores	P20	El área de abastecimiento cuenta con un proceso estandarizado de selección de proveedores.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo
			P21	La selección de proveedores se encuentra alineado a las certificaciones de la empresa.	3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Calidad de los productos	P22	Los productos adquiridos por la empresa son sometidos por un control de calidad.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo
			P23	Los productos adquiridos por la empresa cuentan con certificados de calidad.	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Distribución y ventas	Gestión de transporte	P24	Se cuenta con el personal y unidades necesarias para el reparto óptimo de los productos.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo
			P25	Se realiza el seguimiento de los transportistas, logrando la localización y rastreo de las cargas de manera óptima.	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Despacho y entrega	P26	Los productos son correctamente embalados previos al despacho.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo
			P27	Los clientes reciben sus pedidos en el tiempo indicado.	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Atención al cliente	P28	Los clientes pueden realizar los pedidos de forma rápida y práctica.	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo
			P29	Los clientes encuentran productos acorde a sus necesidades.	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

ANEXO N.º 5: Cuestionario

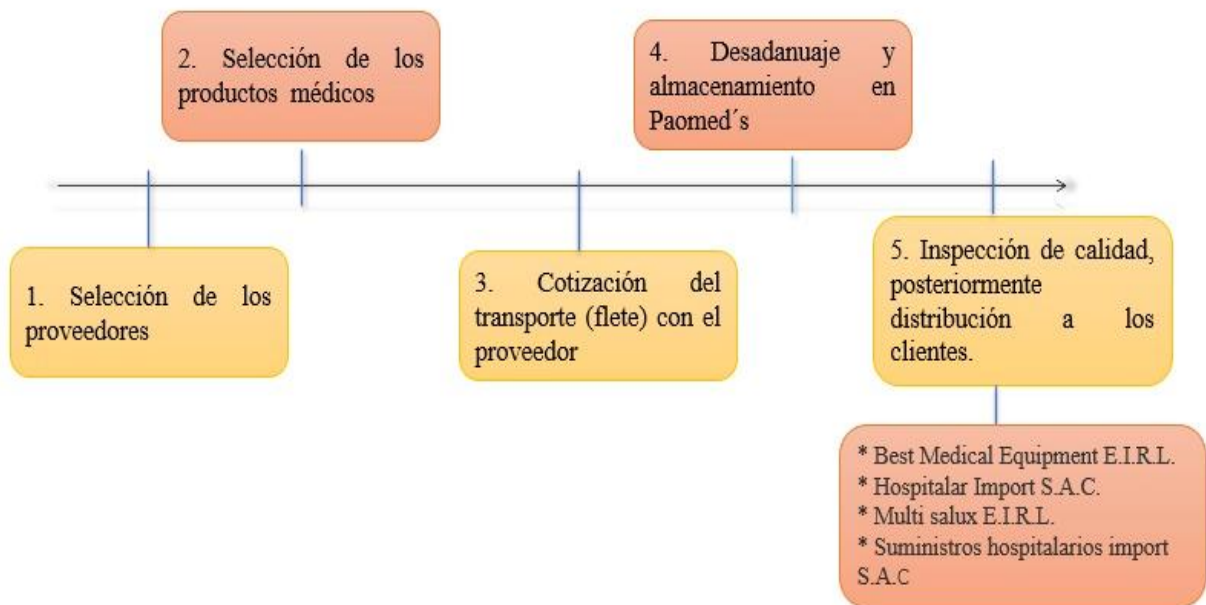
		Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	La estrategia de reclutamiento está integrada con los objetivos y la visión de la empresa.					
2	La empresa selecciona y evalúa al personal de manera eficiente.					
3	Los perfiles del personal contratado se encuentran acorde a las necesidades que la posición requiere.					
4	La empresa cuenta con un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral.					
5	La información que comprende los cursos están basadas en mejorar las actividades laborales.					
6	Los cursos cubren las expectativas de los trabajadores.					
7	Los jefes o encargados evalúan el desempeño de los trabajadores logrando fomentar la mejora continua.					
8	Las evaluaciones de desempeño vienen acompañados de programas de capacitación a fin de cubrir las brechas en el logro de objetivos.					
9	Se realizan actividades para interactuar con diferentes áreas con el objetivo de conocer su estructura, funciones y necesidades.					
10	Cada encargado de área brinda retroalimentación a su personal acerca del trabajo realizado.					
11	La empresa ofrece programas de incentivos laborales ligados al cumplimiento de objetivos..					
12	El ambiente laboral es agradable e impulsa a seguir mejorando de manera profesional.					
13	Dentro de la empresa existen oportunidades de crecimiento profesional.					
14	La empresa cuenta con un sistema adecuado para el control de inventarios.					
15	La metodología empleada para el control de inventarios es la más adecuada.					
16	Se cuenta con las herramientas y el personal adecuado para la verificación de los inventarios.					
17	La empresa cuenta con un espacio adecuado para almacenar los productos importados.					
18	La empresa cuenta con equipos de carga y protección personal para los trabajadores.					
19	Los productos cuentan con códigos que facilitan su ubicación y/o almacenamiento.					
20	El área de abastecimiento cuenta con un proceso estandarizado de selección de proveedores.					
21	La selección de proveedores se encuentra alineado a las certificaciones de la empresa.					
22	Los productos adquiridos por la empresa son sometidos por un control de calidad.					
23	Los productos adquiridos por la empresa cuentan con certificados de calidad.					
24	Se cuenta con el personal y unidades necesarias para el reparto óptimo de los productos.					
25	Se realiza el seguimiento de los transportistas, logrando la localización y rastreo de las cargas de manera óptima.					
26	Los productos son correctamente embalados previos al despacho.					
27	Los clientes reciben sus pedidos en el tiempo indicado.					
28	Los clientes pueden realizar los pedidos de forma rápida y práctica.					
29	Los clientes encuentran productos acorde a sus necesidades.					

Nota: Gómez (2014), “Incidencia de los recursos humanos en la cadena de suministro”. Tomado de https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/65145/1/MGGC_TESIS.pdf

ANEXO N° 6 Organigrama funcional de la empresa Paomed’s



ANEXO N° 7 Proceso de la cadena de suministro de la empresa Paomed’s



ANEXO N.º 8 *Árbol de problemas en la empresa Paomed’s*

