



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Filosofía organizacional y su influencia en la logística inversa
en Jesandjav, Piura 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LJWbVUXc XY AXa]b]gUW b

AUTOR:

Ancajima Espinoza, Javier Antonio (orcid.org/0000-0001-8348-1898)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (orcid.org/0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por su bendición de todos los días.

A mis padres por el apoyo incondicional y la paciencia brindada durante toda mi carrera.

A mis hermanos por el ejemplo que me brindan desde siempre, inculcándome a crecer como persona y como profesional.

Agradecimiento

A todos los docentes por ser los mentores en mi vida universitaria y llenarme de conocimientos.

A la Empresa JESANDJAV por brindarme el apoyo y permitirme realizar la investigación dentro de sus instalaciones.

Índice de contenidos

Caretula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII. PROPUESTA	30
REFERENCIAS	43
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la filosofía organizacional y de la logística inversa en la empresa JESANDJAV, Piura, 2022.	16
Tabla 2: Correlación entre la filosofía organizacional y la logística Inversa.	17
Tabla 3: Nivel de la filosofía organizacional en el cuidado del medio ambiente en la empresa JESANDJAV, Piura, 2022.	18
Tabla 4: Correlación entre la filosofía organizacional y el reciclaje de materiales.	19
Tabla 5: Nivel de la filosofía organizacional en la reducción de los espacios no utilizados en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022.	20
Tabla 6: Correlación entre la filosofía organizacional y la reducción de espacios no utilizados.	21
Tabla 7: Nivel de la filosofía organizacional y de la reutilización de material en la empresa JESANDJAV, Piura, 2022.	22
Tabla 8: Correlación entre la filosofía organizacional y la reutilización del material de embalaje.	23

RESUMEN

El impacto que trae consigo la relación de una empresa y sus acciones son económicas; así como ambiental y social. En la sociedad actual, Con el transcurrir del tiempo se implementan nuevos valores culturales en la filosofía de estas, así encontramos el valor principal de los cuales se está tomando conciencia, como el cuidado del medio ambiente y reducir los residuos que todos generamos. Este estudio de investigación trata esta percepción, tratando de examinar la relación que existe entre la logística inversa y la filosofía de una empresa en este caso JESANDJAV.

En la cadena de suministros encontramos la logística inversa y el impacto que genera dentro de la filosofía organizacional. Actualmente muchas organizaciones ya han implementado la logística inversa y JESANDJAV no ha sido ajena a este cambio; debido, a que viene dando buenos resultados de valores dentro de su filosofía organizacional y teniendo consigo el compromiso del cuidado del ecosistema. Por ello es muy importante tomar las falencias, con carácter obligatorio para la mejora del ambiente y productividad puesto que trae consigo una serie de beneficios como una mejor relación entre cliente y proveedor, reducción en el consumo de recursos, reducir espacios y el cuidado del medio ambiente.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad social, valores, reducir, reutilizar, reciclar

ABSTRACT

The impact of the relationship of a company and its actions are economic; as well as environmental and social. In today's society, with the passage of time new cultural values are implemented in the philosophy of companies, within them we find the main value of which they are becoming aware, care for the environment and the need to reduce the waste that we all generate

This research study deals with this perception, trying to examine the relationship between reverse logistics and the philosophy of a company in this case JESANDJAV Within the supply chain we find reverse logistics and the impact it generates within the organizational philosophy.

Currently, many organizations have already implemented reverse logistics and JESANDJAV has not been immune to this change; due to the fact that it has been giving good value results within its organizational philosophy and having with it the commitment to care for the ecosystem. Therefore, today, it is very important to take the shortcomings, as mandatory for the improvement of the environment and productivity since it brings with it a series of benefits such as a better relationship between client and supplier, reduction in the consumption of resources, reduces spaces and one of the most important is caring for the environment.

KEYWORDS: Social responsibility, values, reduce, reuse, recycle.

I. INTRODUCCIÓN

Con el transcurso del tiempo ha existido un crecimiento exponencial de microempresas y pequeñas empresas (Mypes) cuyo objetivo ha sido mantener su participación en el mercado, siendo generadoras de la empleabilidad y del crecimiento en el país. Según el INEI (2018) la población activa a nivel nacional comprendió las 17 215 700 personas registrando una tasa anual de 1,5% entre el 2007-2017. Concentrándose en el área urbana un 77,8% de la PEA y en el área rural el 22,2%.

Con el inicio de la pandemia, algunas empresas se vieron obligadas a detener sus operaciones o cerrar totalmente su centro laboral, ocasionando que en el año 2020 el porcentaje de empleabilidad disminuya. Según el INEI la empleabilidad disminuyó a 14 901 800. Por lo general las empresas optaron por alternativas nuevas de trabajo empleando estrategias innovadoras con el fin de reinventarse, direccionar e incentivar el surgimiento de rubros diferentes que se dirigían a atender a las necesidades del actual mercado.

Desde otro punto de vista, en la época pre pandemia, ya existían empresas y/o emprendimientos que operaban, siendo así el inicio de la pandemia el impulso para generar mayores ingresos y ganar posicionamiento en el mercado, ofreciendo producto y servicio de calidad al cliente mediante la filosofía empresarial. Según Caleyá (2020) la filosofía organizacional es la forma que la empresa quiere presentar su pensamiento al público.

El siguiente aspecto trata sobre la logística inversa. De acuerdo con Iglesias (2017) menciona que la logística inversa es la integración de la gestión y optimización de recursos financieros, humanos y las políticas de responsabilidad de las organizaciones con el medio ambiente. Teniendo como objetivo la reutilización de materiales que no están incluidos en el proceso de fabricación, generando conciencia con los clientes internos y externos para evitar el uso de materiales tóxicos. Con respecto a los colaboradores se buscó que sus lineamientos éticos sean acordes a los de la filosofía organizacional, por ello, siendo personal idóneo las organizaciones les brindan capacitaciones y

fortalecen sus habilidades y conocimientos para realizar sus actividades de manera óptima.

Enfocándose en la empresa Jesandjav, quien desde sus inicios se enfocó en cuidar el medio ambiente contribuyendo con el uso de bolsas de papel para la entrega al consumidor final. Del mismo modo, las bolsas plásticas, cajas de cartón y papeles de envolturas son reutilizados para la elaboración de empaques que la misma empresa utiliza para sus entregas estas llegan a la empresa siendo protectoras del producto a ofrecer, están a disposición de todas las personas que necesiten reutilizarlas para un fin determinado. Impulsando valores como: solidaridad, equidad, altruismo y compromiso con la sostenibilidad del ecosistema. Así también para

Por ello, hoy en día, es muy importante a nivel empresarial tomar las falencias, con carácter obligatorio para la mejora del ambiente y productividad empresarial. Según Pinto & Muñoz (2020), menciona que la productividad de las empresas se ha encontrado comprometida por este factor que involucra a todos, ocasionando que se generen nuevas herramientas y estrategias para alcanzar el objetivo deseado.

Con respecto a lo mencionado, se señala el problema general: ¿Cómo influye la filosofía organizacional en la logística inversa de la empresa JESANDJAV de Piura, 2022? Y como problemas específicos: (a) ¿Cómo influye la filosofía organizacional en el cuidado del medio ambiente en JESANDJAV de Piura, 2022?; (b) ¿Cómo influye la filosofía organizacional en la reducción de los espacios no utilizados en JESANDJAV de Piura, 2022?; (c) ¿Cómo influye la filosofía organizacional en la reutilización del material de embalaje de la empresa JESANDJAV, Piura, 2022?

El trabajo de investigación cuenta con una justificación práctica, donde se evaluaron las variables de estudio y la influencia que tiene la filosofía organizacional en la logística inversa, se obtuvo información que aporta a la empresa JESANDJAV a tomar decisiones frente a sus actividades que desarrolla, logrando optimizar los recursos físicos como humano, provocando mayor productividad, margen de utilidad y poder reinvertir en otros rubros ocasionando mayor empleabilidad.

Asimismo, se justifica económicamente debido a la influencia que tiene la filosofía organizacional en la logística inversa, la cual se encarga de proveer un doble uso a diferentes materiales y busca generar un cambio positivo y contribuir a la mejora constante de estrategias, herramientas y procesos. A su vez, posee una justificación social debido a que la logística inversa busca brindar conciencia a los clientes con el objetivo de que haya un buen uso de materiales que no son parte de la transformación de los productos y que son útiles para otras personas.

A continuación, se señala el objetivo general: Analizar la influencia de la filosofía organizacional en la logística inversa de la empresa JESANDJAV, Piura, 2022 y como objetivos específicos: (a) Analizar la influencia de la filosofía organizacional en el cuidado del medio ambiente en JESANDJAV de Piura, 2022; (b) Evaluar la influencia de la filosofía organizacional en la reducción de los espacios no utilizados en JESANDJAV de Piura, 2022; (c) Examinar la influencia de la filosofía organizacional en la reutilización del material de embalaje de la empresa JESANDJAV, Piura, 2022.

Por consiguiente, se presenta la hipótesis general: La filosofía organizacional influye significativamente en la logística inversa de la empresa JESANDJAV, Piura 2022 y las hipótesis específicas son: (a) La filosofía organizacional influye significativamente en el cuidado del medio ambiente en HESANDJAV de Piura, 2022?; (b) La filosofía organizacional influye significativamente en la reducción de los espacios no utilizados en JESANDJAV, Piura 2022?; (c) La filosofía organizacional influye significativamente en la reutilización del material de embalaje de la empresa JESANDJAV, Piura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El mundo empresarial de las Mypes, ha provocado que se perciba de manera diferente la filosofía organizacional, siendo así la implementación de estrategias que provoquen un cambio positivo dentro de las utilidades, actualmente la filosofía organizacional es proporcionar a los clientes una perspectiva que la misma empresa busca, aquella que sumerge a los principios y valores que la corporativa debe manejar.

En el ámbito internacional, Cadena (2016), presentó una investigación titulada: *“Identificación y mejoramiento de la filosofía corporativa y planificación estratégica de la empresa Líderes, ubicado en la parroquia de El Quinche, realizada en Quito – Ecuador,* su objetivo fue mejorar la filosofía y planeación estratégica de la organización y poder generar sentido a su negocio generando metas, para ello hizo uso de encuestas y entrevistas a los altos funcionarios de la organización, así como enfocándose a un conjunto de clientes. Como resultados se obtuvo que la empresa no contaba con una idea clara de la filosofía corporativa y no existía un interés de la creación y aplicación de la misma, así como desconocen su importancia.

Loza & Hernández (2021), se presentó con la investigación titulada: *Filosofía empresarial resultado del liderazgo basado en calidad total en las MIPYMES de Aguascalientes, México.* Su objetivo fue evaluar el grado de consolidación de los líderes en el desarrollo de la misión, visión y los valores en las MIPYMES del estado de Aguascalientes, se realizó un muestreo estratificado, una investigación aplicada y de carácter transversal, aplicando al técnica de la encuesta, como resultados se obtuvo que las micro, pequeñas y las medianas empresas del estado de Aguascalientes logran un puntaje apenas mayor del nivel medio que establece el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial para lograr su camino hacia la excelencia.

Rocha (2018) en su investigación: *Producción, circulación y consumo del discurso sobre filosofía empresarial al interior de las organizaciones y sus mediaciones comunicativas, realizada en San Luis Potosí – México.* Su objetivo fue analizar e interpretar la filosofía empresarial de la compañía. Se utilizó como técnica a la encuesta y el instrumento de cuestionario. Concluyendo que los

colaboradores carecen de motivación a pesar de acontecer una relación directa entre la filosofía organizacional y la percepción de los trabajadores respecto al entorno en el que se desenvuelven y las relaciones interpersonales y profesionales que llegan a surgir. La autora determina que el incentivo que la empresa tenga con los trabajadores tendrá un impacto positivo y se verá reflejado en el clima laboral que desenvolverán en base a los valores y se enfocaran en el trabajo con la finalidad de satisfacer las necesidades recurrentes.

Sánchez (2017) en su estudio titulado: *Diseño de la filosofía organizacional y plan de marketing para la asociación turística agua de la virgen en Ocaña-Colombia*, cuyo objetivo fue diseñar la filosofía organizacional y el plan de marketing para la Asociación turística Agua de la Virgen, siendo el tipo de investigación descriptiva y no experimental. Se concluyó que obtuvo resultados positivos a pesar de que los miembros eran empíricos, siendo su actitud positiva el impulso para el crecimiento intelectual de cada colaborador sobre los lineamientos estratégicos. Se puede deducir, que a los trabajadores se les enseña e inculcan valores y actitudes proactivas que vayan de la mano con el fin determinado de la empresa y buscar la perspectiva que busca la empresa que el cliente tenga de la misma.

En el ámbito nacional, según Mariño (2019) en su investigación: *La filosofía institucional y la gestión administrativa por resultado en la Universidad Nacional del Centro de Perú, Lima – Perú*, donde se utilizó una metodología aplicada. Su objetivo fue disponer el nivel de participación de la filosofía institucional en la gestión administrativa por resultados de la UNCP. Fue una investigación de nivel descriptivo-correlacional, se empleó como técnica a la encuesta en una muestra a 70 personas. Concluyendo que la mayoría de directivos está de acuerdo con la filosofía institucional y buscan brindar un mejor servicio capaz de alcanzar los objetivos de manera eficiente. Se resalta el apoyo de los directivos frente a la filosofía institucional, sin embargo, no cuentan con una idea clara de cómo se ejecuta la misma dentro de la empresa.

Gómez (2019) presentó su estudio: *El nivel de cultura organizacional de los miembros de Aiesec en la universidad Ricardo Palma en Lima*, en su investigación no experimental-cualitativa y transversal, tiene como finalidad

aclarar dudas sobre lo que se puede y tiene o no que hacer dentro de una organización e identificar cual es el nivel de cultura que percibieron los miembros de Aiesec en Universidad Ricardo Palma durante agosto de 2018 y mayo de 2019. Aplicando el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta a 10 trabajadores. Concluyendo que la filosofía organizacional, valores e identidad están relacionados con el nivel de cultura que los trabajadores de Aiesec perciben. Los resultados ayudan a las empresas a desempeñar diferentes estrategias y dedicarle mayor importancia a los valores e identidad de los colaboradores frente a la institución.

Cruz (2018) en su investigación titulada: *Filosofía institucional y compromiso organizacional en el Iespp "Gustavo Allende Llavería" de Pomachaca*, cuyo objetivo fue determinar la existencia de una relación entre la filosofía institucional y el compromiso organizacional. Se desarrolló una investigación descriptiva-correlacional, el instrumento empleado fue ficha de apreciación dirigidas a 97 personas. Se concluyó que existe una relación entre filosofía institucional y compromiso organizacional, lo que significa que se cumple de manera coordinada las políticas del centro de educación. En base a la información adquirida la filosofía organizacional es adquirir valores que garanticen un ambiente laboral cálido, donde se relacione la visión y misión de la institución empleando estrategias, controlando el cumplimiento de los objetivos planteados.

Jiménez & Esqueche (2018) en su estudio nombrado: *Nivel de cultura organizacional en la empresa Agroindustrial S.A.A*, cuya finalidad es determinar la Cultura Organizacional del área administrativa en la Empresa Agroindustrial San Jacinto. Por ello se basó en fundamentos teóricos relacionados a sus variables de estudio, la investigación fue descriptiva-no experimental, desarrolló un diseño transversal y aplicó el cuestionario y guía de entrevista a 25 trabajadores administrativos. Se concluyó que la cultura organizacional tiene menor porcentaje que las normas internas con las que se desarrolla la empresa, y que ocasionalmente se les da la oportunidad de capacitar y crecer profesionalmente al trabajador. Siendo así, la filosofía organizacional más predominante frente a la cultura organizacional, la primera defiende los valores de los trabajadores y de los clientes y trabaja a la par para poder satisfacer las

tendencias del mercado y trabajar en la percepción del cliente con respecto a la empresa que le ofrece el producto y/o servicio.

A nivel local, De la Torre & Afan (2017) en su investigación: *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca Nacional del Perú en Lima*, tuvo como objetivo analizar la relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral, la investigación fue descriptiva-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó el instrumento del cuestionario a 37 trabajadores. Se concluyó que la filosofía organizacional y las normas institucionales mantienen una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores. Es decir que la filosofía organizacional influye significativamente en el desempeño del colaborador y que una mejor ejecución de la misma se verá reflejada en la producción y utilidad de la empresa.

Samaniego (2019) en su investigación titulada: *Cultura organizacional y motivación laboral en Osorio servicios mineros SAC, Oyón-Lima*. Como principal objetivo era determinar si existe una relación entre la motivación laboral de la empresa y su cultura organizacional, para ello se empleó un diseño correlacional, no experimental y transversal, aplicando como técnica para recolección de datos la encuesta a 30 trabajadores. Concluyendo que la cultura organizacional mantiene una relación directa con la motivación y visión empresarial, es decir, la motivación juega un papel importante en el desarrollo de los valores y por ende en la actitud que desarrolla el trabajador dentro del centro laboral.

Alcaide (2018) en su investigación: *Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana*, cuyo objetivo fue evaluar la influencia de la Cultura organizacional en la satisfacción laboral de la empresa, se utilizó una investigación cuantitativa-correlacional, el diseño fue no experimental transversal y se aplicó la técnica de la encuesta a 48 personas. Se concluyó que la cultura organizacional si influye en la satisfacción laboral de la empresa, y la filosofía organizacional también tiene un impacto en la productividad.

A continuación, se presentan las bases teóricas de la variable Filosofía Organizacional. Según Dávila et al (2017) la filosofía organizacional es crear un

sentido de identidad y compromiso que los colaboradores deben asumir con la empresa, de tal manera contiene misión, visión y valores que deben motivar al personal contribuyendo a un pulso filosófico. Es decir, las empresas dirigen el entorno direccional en la filosofía empresarial, aquella que se encarga de manejar correctamente los procesos.

La identidad es un compuesto de valores que constituyen la visión de una compañía. Sus principios y labores, la actitud que acoge en situaciones y el concepto que la compañía quiere desarrollar de sí misma. En una compañía va más allá de la figura del negocio y está relacionada con asuntos formativos y organizacionales importantes de la empresa.

El compromiso hace relación al compromiso, valga la redundancia, que tiene un empleado con una organización. Es decir, la semejanza que tiene un empleado con su empresa, así como con sus metas. El compromiso organizacional empieza a ganar relevancia tras la publicación llevada a cabo por Lodahl y Kejner, en 1965. Tras el comunicado de dicha investigación, el compromiso organizacional ha sido un campo de estudio primordial. Este suele estar relacionado con la motivación de los trabajadores, la motivación está atada al compromiso organizacional. Si un trabajador no está motivado, en este contexto, podría no estar comprometido con su empresa.

Para una institución es de suma importancia contar con una buena estrategia, pues en ella se encuentra comprendida los valores, su visión y su misión. Mediante ella se trata de alcanzar sus objetivos ya sean de corto o largo plazo y así tomar mejores decisiones haciendo que el proceso sea más competente y de esta manera estar a la altura de los requerimientos del mercado.

De acuerdo a Moyano y Soria (2019) define a la filosofía organizacional como la forma de que una empresa pueda alcanzar sus objetivos y sus metas; siempre y cuando su personal se encuentre comprometido con los valores, la visión y la misión que esta imparte.

Considerando a Mariño (2019) afirma que existen 3 dimensiones de la filosofía organizacional, los cuales son: (1) misión, (2) visión, (3) valores. Dichas dimensiones deben evidenciarse en el proceso.

Con respecto a la dimensión misión, Dessler (2017) manifiesta que es la esencia de lo que la empresa debe hacer para competir en el mercado, consolidando de manera correcta el proceso para la ejecución de los objetivos que la empresa tiene planteados, garantizando el buen manejo del desarrollo de las actividades que realiza cada trabajador, es decir con identidad y compromiso.

Según el instituto Tecnológico de Sonora (2017) la visión es una imagen prospectiva y realista para la empresa, una condición que incita a los trabajadores a asumir responsabilidades y lograr sus metas que visualiza en un estado futuro. Aquella que integra la dirección de la empresa en un largo plazo y los recursos que son utilizados mediante el objetivo.

Fresno (2020) manifiesta que los valores son las creencias del individuo acerca de lo que consideran importante en la vida, aquellos referentes que son orientados al comportamiento frente a la transformación social y realización de la persona. Es decir, son los principios con los que se desarrolla cada persona dentro del entorno en el que habitan, considerando los conceptos que se aplicaron desde temprana edad.

Por otro lado, en la segunda variable Logística Inversa, se encuentra Ocio (2021) que manifiesta que la logística inversa con aquellas operaciones relacionada con la reutilización de materiales y productos incluyendo aquellas actividades de recolección, desembalaje, las que aseguran una recuperación ecológica sostenida y que ayuda a las empresas a disminuir la inversión en recursos, mejora la satisfacción del cliente final y reducir los costos de almacenamiento y distribución. La finalidad de la logística inversa es solucionar la dificultad de la contaminación ambiental, implementando estrategias como: reusar, reciclar y reducir. Para comprender mejor la variable investigada, se presentan las definiciones para un mejor conocimiento.

Izarra (2022) define la logística inversa como una forma eficiente la cual mantiene como propósito restaurar el valor, proceso e implementar y controlar el flujo de materias primas, desde el nivel de consumo hasta el punto de producción. Además, para Rodríguez et al. (2010) reusar es el proceso por el cual los productos y/o bienes en buen estado que ameriten convertirse en un producto con otro fin específico se pueden volver a utilizar. Puede deducirse

como darle una oportunidad a un producto que tiene como fin ser desecho, empleando un poco de creatividad y a veces sólo un mínimo esfuerzo.

Según López (2020) menciona que reciclar es el procedimiento o métodos por lo cual es sometido un producto ya desecho y que son asignados a un régimen total o parcial que origina un producto netamente nuevo que puede ser reintegrado al mercado. Es decir, los productos o materiales que inicialmente fueron desaprovechados se convierten en recursos que son necesarios para otro tipo de actividades.

Yupanqui (2016) se refiere a reducir al consumo mínimo que debe manejar el ser humano. Se refiere principalmente a consumir menos en todos los aspectos, como: evitar la compra de objetos nuevos o de moda que seguramente terminarán en la basura, y como consecuencia, contaminando; disminuir el gasto de energía, entre otros recursos. De esta manera, se inicia el compromiso a mejorar la calidad de vida.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El este estudio de investigación de tipo aplicada como lo menciona Rus (2022), la investigación aplicada tiene como objetivo resolver problemas reales, concretos y prácticos de la empresa y/o sociedad. Su objetivo es solucionar problemas que se presentan en la realidad. Por ello, tiene como motivo evaluar y estudiar problemas para encontrar soluciones.

Conforme a la finalidad, el diseño fue experimental transversal, con un diseño correlacional – causal y un enfoque cuantitativo, debido al estudio de la variable independiente y mediante los resultados que se obtendrán se desarrollará soluciones que aporten al entorno de la empresa Jesandjav. determinando la relación entre ambas variables, las cuales son filosofía organizacional y logística inversa.

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable Independiente: Filosofía organizacional

Definición conceptual

Loza & Hernández (2021) manifiesta que la filosofía organizacional es desarrollada por toda empresa a través de la misión, visión y valores que son modelos de referencia para sus colaboradores siendo así el medio para aumentar la motivación y poder estrechar la relación con la empresa.

Definición operacional

Se medirá con sus dimensiones

Misión, Visión, Valores, Estrategia

Indicadores

Eficiencia, Eficacia, Identidad, Compromiso, Responsabilidad, puntualidad, escucha empática, compartida, Comportamiento, Coherencia

Escala

Ordinal: Likert

3.2.2. Variable dependiente: Logística inversa

Definición conceptual

Zapata et al (2022) lo define como una fase en donde se trata que la materia prima, el empaque y el producto final tengan una buena planeación, un buen control, así como una correcta implementación. Esta fase debe presentarse desde la fabricación, seguido de la distribución hasta la eliminación de una forma idónea.

Definición operacional:

Reusar, Reciclar, Reducir

Indicadores:

Materiales, Embalajes, Vehículos, Material de cartón, Material plástico, Tiempo, Espacio, Costo

Escala

Ordinal: Likert

3.3 Población, muestra y muestreo

Rojas (2017) menciona que la población (N) es la totalidad de elementos que conforman el entorno a estudiar, donde las unidades de esta poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Por ello, en la investigación se realizará un cuestionario donde se recolectarán datos sobre ambas variables: Filosofía organizacional y logística inversa, dirigido a los clientes.

a) Criterios de inclusión

- Clientes mayores de edad
- Clientes con frecuencia de compra

b) Criterios de exclusión

- Personas no disponibles

Muestra

Según Ventura (2017), la define como el subconjunto de una población que tiene características comunes y representativas sometidas a un análisis. Mencionando a Hernández y Fernández (2014) citados por el autor Rojas (2017), ellos afirman que estas unidades de análisis son consideradas como muestra. Se empleará un muestreo no probabilístico intencional calculando el tamaño de la muestra con una fórmula estadística para poblaciones infinitas considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

$$x = \frac{z pq}{e^2}$$

Obteniendo como muestra un total de 142 personas que serán estudiadas.

Muestreo

Hernández et al (2018) menciona que el muestreo se refiere a seleccionar una población, cuyo conjunto agrega la muestra. En este caso, se empleará un muestreo no probabilístico intencional, teniendo un total de 142 personas como muestra.

Unidad de Análisis

Hernández et al (2018) indica que la unidad de análisis son los elementos que forman parte de la población y por ende de la muestra, es decir, es la unidad de la cual se extraerán los datos. En la presente investigación la unidad de análisis, coincide con la unidad de muestro, en este caso los clientes de la empresa Jesandjav.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La Técnica que se utilizó para efectuar este estudio es la encuesta, la cual según Hernández et al (2018) refiere que la encuesta es aquel conjunto de preguntas respecto a una a más variables a medir.

Instrumento

En la presente investigación se aplicó como instrumento de estudio el cuestionario, con la finalidad de poder formular preguntas en relación a las dimensiones e indicadores planteados. Ante expuesto Hernández et al (2018). Indica que el cuestionario es un instrumento, el cual contiene un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

3.5 Procedimientos

Esta investigación se dividió en varias etapas. Primero se evaluaron y revisaron las variables de estudio, seguido a ello se establecieron objetivos específicos e hipótesis general y específicas. Otra etapa fue investigar información e incluso teorías relacionadas a ambas variables, después se desarrolló la parte metodológica de este estudio, en donde se seleccionó tanto la población como la muestra y se aplicó una encuesta utilizando como instrumento el cuestionario para recolectar datos e información, que se les aplicará a los clientes de Jesandjav.

3.6 Métodos de análisis de datos

En dicha investigación, se ejerció un exhaustivo análisis a través de una encuesta realizada a la muestra de 142 clientes de Jesandjav, 2022. Lo cual servirá para obtener información más explícita y concreta. Se empleó el SPSS versión 26 para el procesamiento de datos con la estadística descriptiva e inferencial.

3.7 Aspectos éticos

Viorato (2019) menciona que, al no cumplir con la ética, sin duda alguna la investigación puede resultar mal, se puede demostrar evidencias con irregularidades e incluso se ponga en duda la credibilidad, profesionalismo y autenticidad del investigador.

Los aspectos éticos que se emplearon son a base de los valores y normas que la misma Universidad César Vallejo ha inculcado. Además de ello esta investigación está alineada con el respeto e integridad que generará las buenas prácticas avalando la autonomía. Se asegura la responsabilidad de los investigadores a cargo a la recolección de datos y el proceso de la información,

interpretación con el fin de emplear y brindar un transparente y óptimo manejo en el procesamiento, sobre todo de los resultados que se van a obtener y los cuales no tienen intención de perjudicar o mostrar irregularidades a la empresa de estudio, sino que busca realizar un trabajo limpio.

Se empleó estándares científicos para garantizar y proteger los derechos y la propiedad intelectual de todos los investigadores y científicos que participan en la presente investigación, sin omitir la información ni conocimiento alguno.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del instrumento cuestionario.

4.1.1. Influencia de la filosofía organizacional en la logística inversa de la empresa JESANDJAV, Piura, 2022

Tabla 1. Nivel de la filosofía organizacional y de la logística inversa en la empresa JESANDJAV, Piura, 2022

Filosofía organizacional	Logística inversa							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Medio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Alto	0	0,0%	8	5,6%	134	94,4%	142	100,0%
Total	0	0,0%	8	5,6%	134	94,4%	142	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

El estudio revela que la mayoría de los clientes califica en un nivel alto a la filosofía organizacional y a la logística inversa, como se deduce de las respuestas del 94.4%; el resto de los clientes, 5.6%, califica a ambos aspectos en un nivel alto y medio

Contrastación de la hipótesis general:

La filosofía organizacional influye significativamente en la logística inversa de la empresa JESANDJAV, Piura 2022

Tabla 2: Correlación entre la filosofía organizacional y la logística Inversa

	Spearman	Logística inversa
Filosofía organizacional	r	,565**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Misión	r	,381**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Visión	r	,506**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Valores	r	,334**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Estrategia	r	,550**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

** : Prueba altamente significativa

El análisis de correlación muestra que la correlación de Spearman entre la filosofía organizacional y la logística inversa, $r=0.565$, resultó ser altamente significativa, según lo indica la significancia, $\text{Sig.}=0.000$, mucho menor a 0.01. Este resultado y el signo positivo de la correlación conducen a aceptar la hipótesis de que la filosofía organizacional influye significativamente en la logística inversa de la empresa JESANDJAV, Piura 2022.

Cabe señalar además que todos los aspectos (dimensiones) de la filosofía organizacional se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.}<0.05$) con la logística inversa, pero los que alcanzan una correlación más alta son las estrategias y la visión.

4.1.2. Influencia de la filosofía organizacional en el cuidado del medio ambiente en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022

Tabla 3: Nivel de la filosofía organizacional en el cuidado del medio ambiente en la empresa JESANDJAV, Piura, 2022

Filosofía organizacional	Reciclaje							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Medio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Alto	3	2,1%	9	6,3%	130	91,5%	142	100,0%
Total	3	2,1%	9	6,3%	130	91,5%	142	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

Los resultados muestran que la mayoría de los clientes, 91.5%, califican en un nivel alto a la filosofía organizacional y al reciclaje, mientras que el 6.3% restante, califica a ambos aspectos en un nivel alto y medio respectivamente.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

La filosofía organizacional influye significativamente en el reciclaje de materiales en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022

Tabla 4: Correlación entre la filosofía organizacional y el reciclaje de materiales

	Spearman	Reciclar
Filosofía organizacional	r	,568**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Misión	r	,430**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Visión	r	,534**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Valores	r	,379**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Estrategia	r	,541**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

** : Prueba altamente significativa

Los hallazgos indican que la correlación entre la filosofía organizacional y el reciclaje de materiales, $r=0.568$, es altamente significativa, según se deduce de la significancia, $\text{Sig.}=0.000$, que resultó ser inferior a 0.01. Este resultado y el signo positivo de la correlación conducen a aceptar la hipótesis de que la filosofía organizacional influye significativamente en el reciclaje de materiales en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022. Es importante señalar que los aspectos que más se relacionan con el reciclaje son en orden de importancia, la estrategia y la visión y un poco menos, la misión y los valores.

4.1.3. Influencia de la filosofía organizacional en la reducción de los espacios no utilizados en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022

Tabla 5: Nivel de la filosofía organizacional en la reducción de los espacios no utilizados en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022

Filosofía organizacional	Reducir							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Medio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Alto	0	0,0%	1	0,7%	141	99,3%	142	100,0%
Total	0	0,0%	1	0,7%	141	99,3%	142	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

La tabla anterior refleja que casi la totalidad de los clientes, 99.3%, califican en un nivel alto a la filosofía organizacional y a la reducción de costos, mientras que un solo cliente (0.7%), califica a ambos aspectos en un nivel alto y medio respectivamente.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

La filosofía organizacional influye significativamente en la reducción de costos de almacenamiento y de distribución en JESANDJAV de Piura, 2022.

Tabla 6: Correlación entre la filosofía organizacional y la reducción de espacios no utilizados.

	Spearman	Reducir
Filosofía organizacional	r	,616**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	142
Misión	r	,460**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	142
Visión	r	,517**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	142
Valores	r	,364**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	142
Estrategia	r	,562**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	142

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

** : Prueba altamente significativa

Los hallazgos de la tabla anterior indican que la filosofía organizacional y la reducción de costos, $r=0.616$, se relacionan en forma altamente significativa, según se deduce de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.000$, que resultó ser mucho menor al valor teórico de 0.01. Este resultado, aunado al signo positivo de la correlación, conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que la filosofía organizacional influye significativamente en la reducción de costos de almacenamiento y de distribución en JESANDJAV de Piura, 2022. Es importante señalar además que la capacidad de la empresa para reducir los costos se relaciona más con la estrategia y con la visión y un poco menos con la misión y valores.

4.1.4. Influencia de la filosofía organizacional en la reutilización del material de embalaje de la empresa JESANDJAV, Piura, 2022.

Tabla 7: Nivel de la filosofía organizacional y de la reutilización de material en la empresa JESANDJAV, Piura, 2022

Filosofía organizacional	Reusar							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Medio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Alto	12	8,5%	22	15,5%	108	76,1%	142	100,0%
Total	12	8,5%	22	15,5%	108	76,1%	142	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

Los resultados de la tabla anterior dan cuenta que el 76.1% de los clientes de la empresa JESANDJAV califica en un nivel alto tanto a la filosofía organizacional como a la reutilización de materiales, mientras que el 15.5% califica en un nivel alto a dicha filosofía y en un nivel medio a la reutilización de material.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

La filosofía organizacional influye significativamente en la reutilización del material de embalaje de la empresa JESANDJAV, Piura 2022.

Tabla 8: Correlación entre la filosofía organizacional y la reutilización del material de embalaje

	Spearman	Rehusar
Filosofía organizacional	r	,403**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Misión	r	,238**
	Sig. (bilateral)	,004
	N	142
Visión	r	,357**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142
Valores	r	,277**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	142
Estrategia	r	,431**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	142

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

** : Prueba altamente significativa

Los resultados de la tabla dan cuenta que la correlación de Spearman entre la filosofía organizacional y la reutilización de materiales, $r=0.403$, resultó ser altamente significativa, según lo indica la significancia, $\text{Sig.}=0.000$, mucho menor que el valor teórico de 0.01. Este resultado y el signo positivo de la correlación conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que la filosofía organizacional influye significativamente en la reutilización del material de embalaje de la empresa JESANDJAV, Piura 2022. Cabe señalar además que los aspectos de dicha filosofía que más se relacionan con dicha reutilización, son la estrategia y la visión. Los otros dos aspectos, misión y valores también muestran

una relación significativa, aunque la correlación es tan baja ($r < 0.3$) que no tiene relevancia práctica.

V. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en este estudio de investigación se evidencio que la empresa JESANDJAV tiene una Filosofía Organizacional bien estructurada que abarca la misión, visión, estrategia y valores; además se imparte desde la parte gerencial hasta sus colaboradores, dándose a conocer a sus clientes, por ejemplo la estrategia que utilizan para cumplir los requerimientos de los clientes tiene un 83.7%, también resaltan la eficacia y eficiencia en la entrega de los productos con un 95.7%. En el estudio realizado por Loza & Hernández (2021) en las micro, pequeñas y medianas empresas encontró que la Filosofía Organizacional no se imparte de buena manera, debido que la puntuación que obtuvo apenas sobrepasa el 50%, esto a causa de que las personas que dirigen las empresas no transmiten a sus trabajadores y tampoco al cliente. En base a lo expuesto esto se debe a la falta de liderazgo y desconocimiento sobre la filosofía organizacional de las empresas por parte de los jefes y por ende no tienen conocimiento de cómo guiar a sus trabajadores para dar a conocer la misión, visión, valores y estrategia que la empresa utiliza para alcanzar sus objetivos. Moyano y Soria (2019) La filosofía organizacional son los principios que facilitan la consecución de metas y objetivos de la empresa. Adicionalmente, facilita el conocimiento de la misión, visión y valores de una organización, como normas inspiradoras que apoyan a que cada uno de los miembros de la organización se comprometa en el logro de la estrategia corporativa.

En cuanto a la logística inversa en la empresa JESANDJAV según nuestros resultados indican que, si genera conciencia en la reutilización y uso de materiales ecológicos con un 82.3% así mismo el personal y los clientes tienen conocimiento de lo importante que es reusar y reciclar con un 62.5%. es por eso que el estudio fortalece a Ibarra (2022) que define la logística inversa como una forma eficiente la cual mantiene como propósito restaurar el valor, proceso y control del flujo de materias primas, desde el nivel de consumo hasta el punto de producción; será un mecanismo para promover la conciencia de reutilización y reciclaje a través de una buena gestión, esto brindará una buena imagen a los clientes, para poder competir con otras empresas. Estas compiten y utilizan la

logística inversa como valor agregado. Ocio (2021) manifiesta que la logística inversa con aquellas operaciones relacionadas con la reutilización de materiales y productos incluyendo aquellas actividades de recolección, desembalaje, las que aseguran una recuperación ecológica sostenida y que ayuda a las empresas a disminuir la inversión en recursos, mejora la satisfacción del cliente final y reduce los costos de almacenamiento y distribución. La finalidad de la logística inversa es solucionar la dificultad de la contaminación ambiental, implementando estrategias como: reusar, reciclar y reducir.

VI. CONCLUSIONES

1. La filosofía organización en la logística inversa si es influyente siempre y cuando sea impartida de manera correcta por parte de la gerencia y altos ejecutivos de la empresa hasta llegar el punto de crear un clima organizacional idóneo donde los trabajadores se identifiquen con la filosofía organizacional haciéndola propia, y a su vez implantar y transmitir a los clientes.

2. La Filosofía organizacional de la empresa JESANDJAV cumple con el cuidado del medio ambiente, lo cual es trasmitido a sus clientes por medio de sus trabajadores y por las actividades que realiza la empresa. Además, la empresa cuenta con políticas de reutilizar los acondicionares interiores de embalaje (papel, espuma, cartones, sacos, bolsas.) evitándose de esa forma la contaminación ambiental, mejora la imagen de la empresa y se consiguen ingresos extraordinarios. También se cuenta con políticas de liderazgo instruccional con instituciones educativas de nivel secundaria con el fin de que ellos utilicen los acondicionadores interiores de embalaje de manera creativa y una buena atención al cliente, que se la realiza de una manera respetuosa, transparente, sabiendo escuchar las necesidades de los clientes; además, de manejar la entrega de pedidos de una manera puntual, eficaz y eficiente; notándose el compromiso que tiene hacia sus clientes. Del mismo modo se encuentra comprometida con el cuidado del medio ambiente, lo cual es trasmitido a sus clientes por medio de sus trabajadores y las actividades que realiza la empresa.

3. La empresa ha reducido los espacios que eran utilizados como almacén de materiales acondicionadores interiores de embalaje que se donan a las instituciones educativas de nivel secundario para la elaboración de empaques utilizados en la empresa, de igual forma se trabaja con EMAUS y la Municipalidad Provincial de Piura (área de reciclaje) que se encarga de hacer el recojo semanalmente.

4. De acuerdo a su compromiso con el medio ambiente, la empresa cuenta un trabajador externo que se encarga de la elaboración de empaques para los accesorios que se venden en la tienda, generados del material reciclable que se

encuentra en ella y por ende ese no es entregado a las empresas recicladoras. Además, por campañas festivas JESANDJAV se mimetiza con la fecha a celebrar decorando la empresa con adornos elaborados del mismo material reciclado y que en oportunidades son obsequiados a los clientes; es por ello que a través de este nuevo recurso el cliente se identifica con la empresa.

VII. RECOMEDACIONES

1. A las empresas comercializadoras que no solo se enfoquen en reciclar, reusar y reducir, sino en generar nuevos productos a partir de estos materiales, contratando personas que sepan trabajarlos así generar nuevos puestos de trabajo e ingresos a la empresa, de esta forma ayudando al cuidado del medio ambiente.

2. Las empresas comercializadoras deben implementar en su filosofía organizacional la logística inversa con la finalidad que genere en ellos ganancia a través de la reducción de espacios que quedan inutilizados por la acumulación de material reciclable y de esa manera apoyar en el cuidado del medio ambiente.

3. Se recomienda a los gobiernos municipales crear políticas de generación de empleo a los grupos marginados para que trabajen con material reciclable, con la finalidad de impulsar el arte de estas personas mediante ferias y a la vez generando ingresos para éstos y conciencia sobre el cuidado del medio ambiente.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título de propuesta

Filosofía organizacional y su influencia en la logística inversa en Jesandjav Piura-2022

8.2 Introducción

JESANDJAV es un proyecto empresarial diseñada para todos los públicos, somos una opción para que desde la comodidad de tu hogar, oficina o trabajo puedas adquirir prendas de vestir de calidad, así como poder visitar nuestra tienda física donde encontrarás prendas de calidad para todo el público en general.

Así también brindamos asesoría personalizada y teniendo como visión el llegar a ser una empresa posicionada en los tres distritos de Piura.

Dentro de la ciudad de Piura existen, muchas tiendas de ropa, así como las grandes cadenas dentro de los malls, que son las alternativas directas para el público piurano de esta manera cabe destacar que la ropa y accesorios comercializados suelen ser de tiendas internacionales por lo que Jesandjav busca ser una tienda donde se venda ropa nacional, con material 100% algodón nacional y textiles peruanos y de esa manera valorar la producción nacional.

El vender ropa nacional hecho por fabricantes peruanos, se estaría incentivando a valorar lo que produce el Perú en su emporio comercial, puesto que es uno de los aspectos que hoy en día se está haciendo énfasis, ya que el estado, transmite que siempre se debe consumir lo peruano, aplicando los principios del buen vivir ayudando a que el Perú crezca en pro de mejorar la calidad de vida de cada uno de sus habitantes.

DESCRIPCION DE LA EMPRESA

JESANDJAV una empresa dedicada a la venta de ropa y accesorios para damas, caballeros y niños. Se basa en la calidad del producto, y su adquisición gracias al emporio comercial más grande del país, donde las prendas se confeccionan con los mejores textiles peruanos. Debido a la gran demanda de ventas on line

es como empieza la aventura de formar parte de la moda de nuestros clientes. Siendo su objetivo ser una empresa reconocida en Piura por ventas on line y tienda física, donde se le brinda al cliente asesoría y atención personalizada. JESANDJAV busca ser parte de tu elegancia y buen vestir gracias a la variedad en modelos y combinaciones de temporada

8.3 Objetivo de la propuesta:

El objetivo general es determinar la factibilidad económica de comercializar ropa y accesorios de fabricantes y diseñadores peruanos. Dentro de los objetivos específicos tenemos identificar las preferencias del consumidor objetivo, identificar la frecuencia de consumo, diseñar una adecuada estrategia de comercialización del producto e identificar la viabilidad financiera.

8.4 Justificación

El desarrollo del siguiente trabajo, puesto que es un modelo de emprendimiento que busca alternativas generadoras de ingresos, además que ayuda a la producción nacional, por considerar ropa, accesorios de fabricantes y diseñadores peruanos. El negocio que se plantea como propuesta, tendrá características que le permitirá ser diferente ante los similares que se presentan en la actualidad, ya que es indispensable poder cautivar al consumidor para hacerlos clientes frecuentes. Actualmente existe una demanda por parte de consumidores que utilizan ropa fabricada por fabricantes peruanos, esto conlleva a reorientar dicha demanda, es decir, llevar a los consumidores de fabricantes internacionales a tener una preferencia por diseños, que sean igual de exclusivos, pero de fabricantes peruanos, sin variar calidad que es el principal factor por lo que los consumidores prefieren lo internacional. Además, se pretende desarrollar una solución en cuanto al aprovechamiento de los recursos que posee el Perú, si los diseños peruanos tienen renombre a nivel nacional es sinónimo de buena calidad y una excelente producción con el fin de que se vuelva competitivo y diferenciable de otros. Una de las problemáticas actuales del Perú es el desinterés por buscar nuevas fuentes de inversión y desarrollo

económico del país, es por eso que es necesario el apoyo a estos negocios que buscan tener un desarrollo socioeconómico, si las nuevas generaciones de fabricantes tienen mucho talento hay que aprovecharlo al máximo, siendo así que año tras año va en aumento la compra de fabricantes peruanos.

En Perú, la Cámara de Comercio de Lima informó que la cifra de exportación textil, insumo principal para la industria de la moda, creció aproximadamente en 60% respecto al año anterior y se prevé un incremento del 20% para este año. En cuanto al mercado local, las ventas se han recuperado en un 30% posterior a la caída por la pandemia.

8.5 Matriz de factores

En la evaluación de factores internos se consideró utilizar seis factores en relación a las fortalezas y debilidades de la empresa Jesandjav

8.5.1 MEFI

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (EFI)	PESO DEL SECTOR	CALIFICACION	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
1. Local propio	15%	4	0.6
2. Publicidad en redes sociales eficiente	10%	3	0.3
3. Atención personalizada	10%	3	0.3
4. Accesibilidad en los medios de pago	12%	3.5	0.42
5. Prendas de calidad con diseños renovados a bajo costo.	10%	3	0.3
6. Ventas on line y presencial con servicio delivery	10%	3	0.3
DEBILIDADES			
1. Falta de letrero	5%	2	0.1
2. Falta de personal	8%	1	0.08
3. Falta de página web	5%	2	0.1
4. Clientela limitada	5%	2	0.1
5. No hay suficientes probadores	5%	2	0.1
6. No contar con un sistema de ventas, arqueo e inventario	5%	2	0.1
	100%		2.8

Elaboración propia

Cada factor tiene asignado un peso individualmente cuya suma total es el 100 por ciento.

El valor ponderado es 2.8, indicando que está respondiendo de manera adecuada a las fortalezas y debilidades, lo que significa que la empresa tiene un mejor desempeño. Los resultados obtenidos permiten determinar que las principales fortalezas que posee la empresa Jesandjav son muy resaltantes.

8.5.2 MEFE

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNO (EFE)	PESO DEL SECTOR	CALIFICACION	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1. No tener competencia cercana	12%	3.5	0.42
2. Abrir nuevas sucursales	10%	3	0.3
3. Demanda alta de producto	15%	4	0.6
4. Amplia oferta de proveedores	15%	4	0.6
5. Contamos con ecomerce	10%	3	0.3
6. Estrategias de integración vertical y/o horizontal	10%	3	0.3
AMENAZAS			
1. Ingreso de nuevos competidores	4%	2	0.08
2. Incremento de la delincuencia	4%	2	0.08
3. Alza de dólar	8%	1	0.08
4. Inestabilidad económica en el país y a nivel mundial	4%	2	0.08
5. Inestabilidad política	4%	2	0.08
6. Aumento del costo de los insumos	4%	2	0.08
	100%		3

Elaboración propia del autor

Se observa que el promedio ponderado es de 3.0 lo que significa que la empresa responde bien a sus oportunidades mediante sus posibles amenazas. La empresa Jesandjav muestra que puede tomar una buena decisión aprovechando sus oportunidades para la apertura de nuevas sucursales.

8.6 Análisis FODA:

FORTALEZA

- Local propio

- Publicidad en redes sociales eficiente
- Atención personalizada
- Accesibilidad en los medios de pago
- Prendas de calidad con diseños renovados a bajo costo.
- Ventas on line y presencial con servicio delivery

DEBILIDADES

- Falta de letrero
- Falta de personal
- Falta de página web
- Clientela limitada
- No hay suficientes probadores
- No contar con un sistema de ventas, arqueo e inventario

OPORTUNIDADES

- No tener competencia cercana
- Abrir nuevas sucursales
- Demanda alta de producto
- Amplia oferta de proveedores
- Contamos con ecommerce
- Estrategias de integración vertical y/o horizontal

AMENAZAS

- Ingreso de nuevos competidores
- Incremento de la delincuencia
- Alza de dólar
- Inestabilidad económica en el país y a nivel mundial
- Inestabilidad política
- Aumento del costo de los insumos

FODA CRUZADO

	FACTORES INTERNOS	
	FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
	F1 .Local propio	D1.Falta de letrado
	F2.Publicidad en redes sociales eficiente	D2.Falta de personal
	F3.Atención personalizada	D3.Falta de página web
	F4.Accesibilidad en los medios de pago	D4.Clientes limitados
	F5.Prendas de calidad con diseños renovados a bajo costo	D5.No hay suficientes probadores
	F6.Ventas on line y presencial con servicio delivery	D6.No contar con un sistema de ventas, arqueo e inventario
FACTORES EXTERNOS	ESTRATEGIA DE FORTALEZAS (+) / OPORTUNIDADES (+)	ESTRATEGIA DE DEBILIDADES (-) / OPORTUNIDADES (+)
OPORTUNIDADES (+)		
O1.No tener competencia cercana	FO Posibilidad de expansión en los distritos piuranos con la misma cultura organizacional	DO adquirir un sistema que se encargue de contabilizar el kardex de la empresa de tal forma que facilite los inventarios y la reposición de productos
O2.Aperturar nuevas sucursales		
O3.Demanda alta de producto		
O4.Amplia oferta de proveedores		
O5.Contamos con ecomerce		
O6. Estrategias de integración vertical y/o horizontal		
AMENAZAS (-)	ESTRATEGIA DE FORTALEZAS (+) / AMENAZAS (-)	ESTRATEGIA DE DEBILIDADES (-) / AMENAZAS (-)
A1. Ingreso de nuevos competidores		
A2.Incremento de la delincuencia	FA Implementar un taller de confección para creación de diseños propios y los ingresos sean de primera mano.	DA Contratar personal idóneo en atención al cliente y capacitarlo de manera que se siga manteniendo la calidad de atención personalizada.
A3.Alza del dólar		
A4.Inesatabilidad económica en el país y a nivel mundial		

A5.Inestabilidad política		
A6.Aumento del costo de los insumos		

8.7 Planeamiento de estrategias

8.7.1 ESTRATEGIAS FO: Posibilidad de expansión en los distritos piuranos con la misma cultura organizacional.

a) Descripción

La estrategia de tener la posibilidad de expansión en los distritos piuranos con la misma cultura organizacional está enfocada en posicionarse en lugares estratégicos donde la empresa tenga mayor estadística de ventas.

b) Metas

Nuestra meta principal es posicionamiento y reconocimiento de la empresa para así ampliar nuestro mercado objetivo.

c) Tácticas

Hacer un estudio de mercado para direccionar el lugar más adecuado donde poder expandirnos como empresa

d) Programa estratégico

Hacer la descripción de la empresa junto con un análisis de mercado, desarrollar un plan de operaciones y un plan de financiamiento.

e) Cronograma de actividades

Actividades	Ene 2023				Feb 2023				Mar 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Identificar lugares estratégicos	x	x	x	x								

2. Realizar un estudio de mercado						x	x	x	x					
3. Plan de financiamiento											x	x	x	x

f) Costos incurridos

Código	Categorías	Med	Cantidad	Costo unitario	Costo parcial
Materiales requeridos					
1	Hojas A4	Paq	1	18	18
2	Lapiceros	Doc.	1	12	12
3	Folders	paq	1	8.50	8.50
Servicios					
4	Transporte	gasol	12	20.00	240
5	Encuestador	día	4 sem	100	400
Elaboración propia del autor				Total	678.50

g) Viabilidad

La empresa Jesandjav para poder desarrollar las actividades de la estrategia debe tener un monto de inversión de 678.50 nuevos soles que demanda de los requerimientos necesarios que son los diversos tipos de materiales y servicios siendo factible de forma financiera ya que la empresa en la actualidad se encuentra en la capacidad de manera económica para desarrollar estas estrategias.

h) Mecanismo de control

De esta manera se evalúa la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones. Para proteger y asegurar los recursos, La Confianza y oportunidad en toda la información nos lleva al mejoramiento de la gestión a través de mecanismos de evaluación.

8.7.2 ESTRATEGIAS DO: adquirir un sistema que se encargue de contabilizar el kardex de la empresa de tal forma que facilite los inventarios y la reposición de productos.

a) Descripción

Se necesita con suma urgencia la adquisición de un sistema o software que facilite y además optimice tiempos y recursos, para generar mayor control y tener mayor rotación de productos.

b) Metas

Teniendo como meta generar un mejor control y orden en el momento del requerimiento para el control de inventario.

c) Tácticas

Adquirir un software que nos ayude a implementar el área logística de Jesandjav puesto que existe crecimiento exponencial de la empresa y cada vez se vuelve más complicado hacer el inventario manual

d) Programa estratégico

Adquirir el software, y capacitarnos para su uso correcto de este y así tener la confianza de transmitir esta capacitación a los trabajadores y personas encargadas de hacer los inventarios

e) Cronograma de actividades

Actividades	Ene 2023				Feb 2023							
	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Hacer requerimiento del sistema	x	x										
2. Realizar la instalación del sistema			x	x								
3. Capacitarnos para poder transmitir a nuestros trabajadores					X	x						

f) Costos incurridos

Código	Categorías	Med	Cantidad	Costo unitario	Costo parcial
Materiales requeridos					
1	Cuadernos	unid	2	3	6
2	Lapiceros	Doc.	5	1	5

Servicios					
4	Software	sist	1	1500	1500
5	Capacitador	día	1	100	100
Total					1611

Elaboración propia de autor

g) Viabilidad

La empresa Jesandjav para poder desarrollar las actividades de la estrategia debe tener un monto de inversión de 1611 nuevos soles que demanda de los requerimientos necesarios que son los diversos tipos de materiales y servicios siendo factible de forma financiera ya que la empresa en la actualidad se encuentra en la capacidad de manera económica para desarrollar esta estrategia.

h) Mecanismo de control

De esta manera podemos tener un mejor control de presupuestos, ingresos y egresos diarios y tener un control más estricto generando mayor ingreso y optimización de recursos.

8.7.3 ESTRATEGIAS FA: Implementar un taller de confección para la creación de diseños propios

a) Descripción

Se estima la implementación de un taller para fines de año del 2023.

b) Metas

Crear diseños propios que generen expectativa a nuestros clientes siendo exclusivos y a su vez de buena calidad que nos caracteriza.

c) Tácticas

Adquirir en primer lugar maquinaria que tenga la función de estampar, sublimar. No solamente polos sino también accesorios como gorras, tasas, hacer llaveros que nos genere nuevos ingresos.

d) Programa estratégico

Una vez adquirida la maquinaria para el taller, capacitarnos con un experto en sublimado y estampado que es donde podemos empezar a generar mayores ingresos.

e) Cronograma de actividades

Actividades	Nov 2023				Dic 2023							
	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Cotizar la maquinaria	x	x										
2. Adquirir la maquinaria			x	x								
3. Capacitarnos para el manejo adecuado					X	x						

f) Costos incurridos

Código	Categorías	Med	Cantidad	Costo unitario	Costo parcial
Materiales requeridos					
1	Cuadernos	unid	2	3	6
2	Lapiceros	Doc.	5	1	5
Servicios					
4	Maquinaria	sist	1	4500	4500
5	Capacitador	curso	1	400	400
Total					4911

Elaboración propia de autor

g) Viabilidad

La empresa Jesandjav para poder desarrollar las actividades de la estrategia debe tener un monto de inversión de 4911 nuevos soles que demanda de los requerimientos necesarios que son los diversos tipos de materiales y servicios siendo factible de forma financiera ya que la empresa en la actualidad se encuentra en la capacidad de manera económica para desarrollar esta estrategia.

h) Mecanismo de control

Adquiriendo una máquina para estampado y sublimado tendríamos mayores ingresos, puesto que la fabricación del polo en bruto es mucho más barata por ende incrementarían nuestros ingresos al poseer mayor liquidez

8.7.3 ESTRATEGIAS DA: Contratar personal idóneo en atención al cliente y capacitarlo de manera que se siga manteniendo la calidad de atención personalizada.

a) Descripción

Jesandjav en su proyección de conquistar nuevos mercados, tiene que enfocarse mucho en su personal, para que cumpla con los estándares de calidad de atención

b) Metas

Nuestra meta es llegar el posicionamiento en la ciudad de Piura con los mejores estándares de calidad no solo en los productos sino también cumpliendo con la calidad de atención que nos caracteriza desde nuestros inicios

c) Tácticas

Capacitaciones constantes al personal y la elección correcta de estos, haciendo evaluaciones exhaustivas pero lo suficientemente precisas

d) Programa estratégico

Una vez implementado el nuevo local ya contar con el personal adecuado y debidamente capacitado que tengan en claro nuestra filosofía organizacional y a su vez el cuidado íntegro del medio ambiente que siempre nos ha caracterizado

e) Cronograma de actividades

Actividades	Nov 2023				Dic 2023							
	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. capacitación del personal	x	x										
2. contratación de estos			x	x								

REFERENCIAS

- Alcaide (2018) *Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana*:
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/545847e4-0b80-494b-acfa-a1ad0185a2c9/content>
- Antonio I. (2017) *Concepto e importancia de la logística inversa*. Recuperado de:
https://logispyme.files.wordpress.com/2017/05/logc3adstica-inversa_1.pdf
- Becerra et al. (2018.) *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima*:
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra_AM_Canova_EF..pdf?sequence=12
- Cadena. (2016). *Identificación y mejoramiento de la filosofía corporativa y planificación estratégica de la empresa líderes, ubicado en la parroquia de El Quinche*:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12224/Trabajo%20de%20Titulaci%3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz. (2018) *Filosofía institucional y compromiso organizacional en el Iespp "Gustavo Allende Llavería"*:
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7440/T010_20882654_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Dávila et al (2017). *Modelos de factores críticos del éxito para el despliegue de programas de filosofía organizacional*:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052017000100459&script=sci_arttext
- De la Torre & Afan. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca Nacional del Perú*:
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/98758027-def1-4066-b958-6653ffc9ec1/content>
- Dessler (2017). *Administración de recursos humanos*:
<https://www.auditorlider.com/wp->

<content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>

Fresno (2020). La formación de valores: reto del siglo XXI:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oX71DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=que+son+los+valores+2020&ots=mcznG2IYEF&sig=kNCJVPBd8tJ2YOZDa6njJ9FItWI#v=onepage&q=que%20son%20los%20valores%202020&f=false>

Gómez (2019). *El nivel de cultura organizacional de los miembros de Aiesec en la universidad* Ricardo Palma
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5647/gomez_hdf.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hernández, S; Fernández, C; y Baptista, L. (2018). *Metodología de la Investigación*. (Sexta edición). México. D. F. McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

INEI. (2018) Perú: Indicadores de empleo e ingreso por departamento 2007-2017. Recuperado de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1537/libro.pdf

INEI. (2022) Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. Recuperado de:
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-empleo-nacional-oct-nov-dic-2021.pdf>

Instituto Tecnológico de Sonora (2017) La revista del departamento de Contaduría y Finanzas: El Buzón de Pacioli:
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no99/Pacioli-99-eBook.pdf>

Izarra (2022). Impacto de la Implementación de la Logística Inversa en una Empresa de Telecomunicaciones:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81167/Izarra_BJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jiménez & Esqueche. (2018). *Nivel de cultura organizacional en la empresa Agroindustrial S.A.A, Chimbote-Perú*: http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14217/Tesis_61860.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López (2020) Tipos de reciclaje y separación en la fuente, como métodos para disminuir el porcentaje de materiales aprovechables que llegan al relleno sanitario doña Juana en la ciudad de Bogotá: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37256/calopezse.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loza & Hernández. (2021) Filosofía empresarial resultado del liderazgo basado en calidad total en las MIPYMES de Aguascalientes México: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/452/4522473002/4522473002.pdf>
- Mariño. (2019). *La filosofía institucional y la gestión administrativa por resultado en la universidad nacional del centro de Perú*: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3904/MARI%C3%91O%20ALFARO%20OSWALDO%20JES%C3%9AS%20%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moyano y Soria (2019). Diagnóstico de la identificación del docente de ups con la filosofía organizacional, base para la identidad corporativa: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18048/1/UPS-QT14229.pdf>
- Ocio (2021). *Revisión de la literatura de la logística inversa*: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13313/Ocio_Revision-literatura-logistica.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Se%20define%20que%20a%20log%C3%ADstica,final%20de%20su%20vida%20%C3%BAtil.
- Pinto & Muñoz. (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. Escuela de Psicología*: https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf
- Rentero (2018) *La logística inversa: ¿Qué es y para qué sirve?*. Recuperado de: <https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/la-logistica-inversa-que-es-y-para-que-sirve/>

- Rocha. (2018). *Producción, circulación y consumo del discurso sobre filosofía empresarial al interior de las organizaciones y sus mediaciones comunicativas*, San Luis Potosí: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/71113/TesisM.FCC.2018.Producci%C3%B3n.Rocha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez et al (2010) *Cultura de reutilización y reciclaje en estudiantes de humanidades de primer y tercer grados*: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/10067/Avalos-Reutilizacion.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=degradable%20o%20biodegradable3.-,Reutilizaci%C3%B3n,.est%C3%A1%20destinado%20a%20ser%20desecho.>
- Rojas (2017). *Investigación e innovación metodológica*. Recuperado de: <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/>
- Samaniego (2019) *Cultura organizacional y motivación laboral en Osorio servicios mineros SAC*, Oyón-Lima: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1252/T03770166005_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez. (2017). *Diseño de la filosofía organizacional y plan de marketing para la asociación turística agua de la virgen en Ocaña*: <http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/2128/1/30754.pdf>
- Victor C. (2020) *Filosofía en la empresa*. Recuperado de: <https://elbullifoundation.com/convocatorias/pdf/victor2.pdf>
- Viorato et al. (2021). *La ética en la investigación cualitativa*: <https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2019/cui1916e.pdf>
- Yupanqui (2016) *La logística inversa y la logística ambiental en el centro de distribución de Química Suiza*: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16017/Yupanqui_PRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zapata et al. (2022) *Estudio de la logística inversa y su importancia en la gestión empresarial de organizaciones sostenibles*: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/133/1332965002/1332965002.pdf>

ANEXOS

Tema	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODO
Filosofía organizacional y su influencia en la logística inversa en Jesandjav de Piura, 2022.	Problema General: ¿Cómo influye la filosofía organizacional en la logística inversa de la empresa JESANDJAV de Piura, 2022?	Objetivo General: Analizar la influencia de la filosofía organizacional en la logística inversa de la empresa JESANDJAV, Piura, 2022	Hipótesis General: La filosofía organizacional influye significativamente en la logística inversa de la empresa JESANDJAV, Piura 2022	TIPO: Aplicada
	Problemas Específicos: (a) ¿Cómo influye la filosofía organizacional en el cuidado del medio ambiente en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022?	Objetivos Específicos: (a) Analizar la influencia de la filosofía organizacional en el cuidado del medio ambiente en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022.	Hipótesis Específicas: (a) La filosofía organizacional influye significativamente en el cuidado del medio ambiente en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022?.	-Diseño: No Experimental
	(b) ¿Cómo influye la filosofía organizacional en la reducción de los espacios no utilizados en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022?	(b) Evaluar la influencia de la filosofía organizacional en la reducción de los espacios no utilizados en la empresa JESANDJAV de Piura, 2022	(b) La filosofía organizacional influye significativamente en la reducción de los espacios no utilizados en la empresa JESANDJAV, Piura 2022?	-Nivel: Correlacional causal
	(c) ¿Cómo influye la filosofía organizacional en la reutilización del material de embalaje de la empresa JESANDJAV, Piura, 2022??	(c) Examinar la influencia de la filosofía organizacional en la reutilización del material de embalaje de la empresa JESANDJAV, Piura, 2022.	(c) La filosofía organizacional influye significativamente en la reutilización del material de embalaje de la empresa JESANDJAV, Piura 2022.	-Corte: Transversal
				Enfoque: Cuantitativo
				Población: infinita
				Muestra: 142 clientes
				Técnica: encuesta
				Instrumento: cuestionario

ANEXO 1: Matriz de consistencia

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Filosofía Organizacional	Es desarrollada por toda empresa a través de la misión, visión y valores que son modelos de referencia para sus colaboradores siendo así el medio para aumentar la motivación y poder estrechar la relación con la empresa. (Loza & Hernández, 2021)	La variable de filosofía organizacional se medirá con las siguientes dimensiones: misión, visión, valores y estrategia, con la técnica de encuesta e instrumento cuestionario de escala ordinario, dirigido al cliente.	Misión	Eficiencia	Ordinal
				Eficacia	
				Identidad	
				Compromiso	
			Visión	Responsabilidad	
				Puntualidad	
			Valores	Comportamiento	
				Escucha Empática	
Estrategia	Coherencia				
	Compartida				
Logística Inversa	Es el proceso de planificación, implementación y control de los flujos de retorno de materia prima, embalaje y productos terminados, desde el punto de fabricación, distribución o uso, hasta un punto de recuperación o punto de eliminación adecuada. (Zapata et al, 2022)	Esta variable se medirá a través de dimensiones: reusar, reciclar y reducir con la técnica de encuesta e instrumento cuestionario de escala ordinario, dirigido al cliente.	Reusar	Materiales	Ordinal
				Embalajes	
				Vehículos	
			Reciclar	Material de cartón	
				Material plástico	
			Reducir	Tiempo	
				Espacio	
				costo	

ANEXO 2: Matriz de Operacionalización

ANEXO 3: MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: 08/junio/2022

Nombre del entrevistado: Jessica Sofía Aguilar Neyra

Entidad: Empresa Jesandjav Piura

Yo, Jessica Sofía Aguilar Neyra con DNI 44913439 en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: jessaguine87@gmail.com

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: jessaguine87@gmail.com

ANEXO 4 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10449134392
Empresa Jesandjav Piura	
Nombre del Titular o Representante legal: Jessica Sofía Aguilar Neyra	
Nombres y Apellidos Jessica Sofía Aguilar Neyra	DNI: 44913439

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Filosofía organizacional y su influencia en la logística inversa en la empresa Jesandjav de Piura 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Autor: Nombres y Apellidos Javier Antonio Ancajima Espinoza	DNI: 42322334

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Piura 08 junio 2022


JESANDJAV

Jessica Sofía Aguilar Neyra
GERENTE GENERAL
RUC: 10449134392

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**ANEXO 5: CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS CLIENTES DE JESANDJAV
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA FILOSOFIA ORGANIZACIONAL Y SU
INFLUENCIA EN LA LOGISTICA INVERSA EN JESANDJAV, DE PIURA
2022**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha.: 30 /09/2022 **N°** _____

Estimado cliente de la empresa Jesandjav, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto en forma voluntaria **SÍ (X) NO ()** doy mi consentimiento para continuar con la investigación. Que tiene por objetivo analizar la filosofía organizacional y su influencia en la logística inversa en la empresa Jesandjav, Piura 2022.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a travez del repositorio institucional de la universidad cesar vallejo, cualquier duda que les surga al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: jancajima@ucvvirtual.edu.pe

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada una delas cuales tiene cinco alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea detenidamente cada ítems y maque con un aspa (x) la alternativa que UD. Considere conveniente, teniendo en cuenta la escala de respuesta: (5) siempre; (4) casi siempre; (3) A veces; (2) algunas veces; (1) nunca.

VARIABLE: FILOSOFIA ORGANIZACIONAL	ESCALA DE ALTERNATIVAS				
MISIÓN	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. La empresa Jesandjav se identifica por el cuidado del medio ambiente.					
2. Cree usted que transmite su compromiso con los clientes					

3. El reparto de la empresa Jesandjav es EFICAZ					
4. El reparto de la empresa Jesandjav es EFICIENTE					
5. Cree que los trabajadores de Jesandjav se identifican con el cuidado del medio ambiente.					
VISION	(5)	(4)	(3)	(2)	((1)
6. Jesandjav al promover el cuidado del medio ambiente logra posicionarse en los tres distritos de la ciudad					
7. Jesandjav impulsa correctamente el cuidado del medio ambiente.					
8. Es responsabilidad de la empresa cuidar el medio ambiente.					
VALORES	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. Ante un pedido solicitado la empresa Jesandjav cumple con sus expectativas					
10. Los valores puntualidad transparencia y escucha, son fáciles de identificar en la empresa					
11. El personal comprende sus requerimientos					
12. Los valores del personal de la empresa Jesandjav son coherentes con su comportamiento.					
ESTRATEGIA					
13. La estrategia de Jesandjav para el cuidado del medio ambiente es la más adecuada	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. La estrategia implantada es consistente con sus requerimientos					
15. La estrategia publicitaria de Jesandjav realizada por redes sociales. evita contaminación.					
VARIABLE: LOGISTICA INVERSA					
REHUSAR					
16. La empresa Jesandjav reúsa las bolsas plásticas de sus empaques.	ESCALA DE ALTERNATIVAS				
17. Rehúsa las bolsas de sus productos.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. Los vehículos que utiliza Jesandjav para la entrega son rápidos y seguros					
RECICLAR					
19. Las funciones: rehusar, reciclar, reducir se cumplen en la empresa..					

20. Los materiales que utiliza Jesandjav en la entrega de productos son ecológicos.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
21. los materiales plásticos del embalaje son reciclados por la empresa.					
REDUCIR					
22. Las entregas se realizan con puntualidad.					
23. Jesandjav cuenta con el espacio adecuado para la atención a sus clientes.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. Jesandjav cuenta con probadores adecuados en su tienda física.					
25. El cuidado del medio ambiente genera ganancia la para empresa					

DATOS GENERALES

- a) Sexo: M ___ F ___
b) Edad: _____ años

¡Gracias por su información!

“FILOSOFIA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA LOGISTICA INVERSA EN JESANDJAV, PIURA - 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		89			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		88			

“FILOSOFIA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA LOGISTICA INVERSA EN JESANDJAV, PIURA - 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			

ANEXO 7: CONSTANCIA DE VALIDACIONES



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Adrian Colomer Winter con DNI N°000969101 Mg. en Comunicación Social de la Investigación CientíficaN° 24855 ANR:, de profesión Negocios Internacionales.
Desempeñándome actualmente como docente en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a los clientes de Jesandjav	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de octubre del Dos mil veintidós.

Mg : Adrian Colomer Winter
DNI : 000969101
Especialidad : Comunicación Social de la Investigación Científica
E-mail : Colomerwinter@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

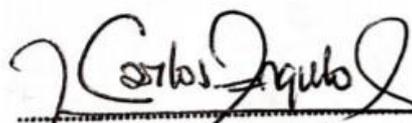
Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de octubre del Dos mil veintidós.


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Gestión de organizaciones - Marketing
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas (A343034), Doctor en Administración (048970), de profesión Ingeniero Industrial (A202677) con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la E.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a los clientes de Jesandjav.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los trece días del mes de octubre del dos mil veintidos.



Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 8: DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Filosofía organizacional y su influencia en la logística inversa en empresas comercializadoras

Autor/es: Javier Antonio Ancajima Espinoza

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID).....

Escuela profesional: Administración De Empresas

Coautores del proyecto: (para PID).....

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura - Perú

Crterios de evaluacón	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----


Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente


Dr. Emma Verónica Ramos Farroñán
College Research: 00053832
Group: C.M. No. 01: IV
FIRMA
Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1


Dr. Fernández Bedoya
Víctor Hugo
Vicepresidente

Mgtr. Huamán Paliza
Frank David
Vocal 2 (opcional)

Anexo 9: DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Filosofía organizacional y su influencia en la logística inversa de las empresas comercializadoras de Piura 2022”, presentado por el autor Javier Antonio Ancajima Espinoza ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(X) observado() desfavorable().

15, de JUNIO de 2022



Mgr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.

ANEXO 10: CONFIABILIDAD SPSS

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008  
VAR00009
```

```
VAR00010 VAR00011 VAR00012
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Notas

Salida creada		04-OCT-2022 17:25:26
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.01

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	12

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021

VAR00022

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Notas

Salida creada		04-OCT-2022 17:25:37
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	10

ANEXO 11: Percepción de los clientes de la empresa JESANDJAV sobre la filosofía organizacional

	Deficiente		Regular		Buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Filosofía organizacional	0	0,0%	0	0,0%	142	100,0%	142	100,0%
Misión	0	0,0%	0	0,0%	142	100,0%	142	100,0%
Visión	0	0,0%	4	2,8%	138	97,2%	142	100,0%
Valores	0	0,0%	0	0,0%	142	100,0%	142	100,0%
Estrategia	0	0,0%	4	2,8%	138	97,2%	142	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

El estudio encontró que, en opinión de los clientes, la empresa JESANDJAV cuenta con una buena filosofía organizacional, basada principalmente en su misión y valores y un poco menos por su visión y estrategia, que también son considerados en un nivel bueno por el 100% y 97.2%, respectivamente.

Anexo 12: Percepción de los clientes de la empresa JESANDJAV, sobre la Logística Inversa

	Deficiente		Regular		Buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Logística inversa	0	0,0%	8	5,6%	134	94,4%	142	100,0%
Rehusar	12	8,5%	22	15,5%	108	76,1%	142	100,0%
Reciclar	3	2,1%	9	6,3%	130	91,5%	142	100,0%
Reducir	0	0,0%	1	0,7%	141	99,3%	142	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

En cuanto a la logística inversa, el estudio también encontró que la gran mayoría de clientes, 94.4%, la considera buena, básicamente por la cultura del reciclaje de materiales y por la reducción de costos de almacenamiento y de distribución, que son calificados por el 91.5% en dicho nivel; el aspecto que también contribuye al buen nivel de la logística inversa es la reutilización de materiales, aunque en menor medida que los otros dos aspectos mencionados; solo el 76.1%, lo considera buena, mientras que el resto lo califica como regular o deficiente; este aspecto abre la posibilidad de implementar mejoras significativas en este aspecto a fin de optimizar el uso de la logística inversa por parte de la empresa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "FILOSOFIA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA LOGISTICA INVERSA EN JESANDJAV, PIURA 2022

", cuyo autor es ANCAJIMA ESPINOZA JAVIER ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del

programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE DNI: 02845588 ORCID: 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 05-12-2022 14:51:28

Código documento Trilce: TRI - 0460859