



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Gestión de la Cadena Logística y su Impacto en la Eficiencia de  
la Empresa Calzados Unidos, Piura 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Pasapera Rodriguez, Bruno Alexis ([orcid.org/0000-0003-2135-1611](https://orcid.org/0000-0003-2135-1611))

Vega Manrique, Jose ([orcid.org/0000-0002-6382-1303](https://orcid.org/0000-0002-6382-1303))

**ASESORES:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ

2022

## **Agradecimiento**

Agradezco a todos los docentes por enseñarnos todo lo que sabemos y más que eso, guiarnos para ser una mejor persona y profesional, Al Sr. José cenás, dueño de la empresa de estudio, sobre todo a nuestro asesor Dr. Castillo Palacios Freddy William por compartir sus conocimientos y guiarnos en el proceso de la presente tesis.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedicamos a Dios quien supo guiarnos por el buen camino y nos dio fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se nos presentaban. A nuestra familia por sus apoyos, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarnos con los recursos necesarios para estudiar.

## Índice de Contenidos

Agradecimiento .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES .....	37
VIII. PROPUESTA .....	38
IX. REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1. Análisis de la Percepción de los trabajadores sobre los proveedores en la eficiencia Calzados Unidos .....	19
Tabla 2. Correlación causal entre los proveedores y la eficiencia.....	20
Tabla 3. Análisis de la Percepción de los trabajadores del almacenamiento en la eficiencia Calzados Unidos .....	21
Tabla 4. Correlación causal entre el almacenamiento y la eficiencia. ....	22
Tabla 5. Percepción de los trabajadores de la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos .....	23
Tabla 6. Correlación causal entre la distribución y la eficiencia.....	24
Tabla 7. Análisis de la percepción de los trabajadores sobre el impacto la gestión logística y la eficiencia en la empresa Calzados Unidos – Piura 2022.	25
Tabla 8. Correlación causal entre gestión logística y la eficiencia.....	26

## Resumen

La investigación planteo como objetivo general; “Analizar el impacto de la gestión logística en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos, Piura 2022”. Mediante la metodología de diseño aplicada, de corte transversal y correlacional causal, mientras que el tipo de estudio fue cuantitativo, la población es pequeña, la población es igual que la muestra, la cual estuvo conformada por 5 administrativos y 10 trabajadores formando un total de 15 trabajadores, entre las técnicas de recolección de datos se utilizó; (01) encuestas y (01) entrevista, las cuales permitieron determinar la realidad y situación de la empresa. se identificó que en la gestión logística presentan factores deficientes respecto a los proveedores, en las condiciones de compra y entrega de la mercadería. Asimismo, reforzar el sistema de comunicación utilizado por la empresa Calzados Unidos, para generar estrategias mediante los canales de comunicación que propicien a nivel interno una mayor productividad e integración del trabajo colectivo y un mayor uso de estrategias que permita analizar el entorno interno y externo en función al crecimiento de la empresa y el uso de tecnología, para promover la eficiencia en la organización.

**Palabras clave:** Gestión logística, eficiencia, productividad y crecimiento.

## **Abstract**

The research I propose as a general objective; "Analyze the impact of logistics management on the efficiency of the company Calzados Unidos, Piura 2022". Through the applied design methodology, cross-sectional and causal correlational, while the type of study was quantitative, the population is small, the population is the same as the sample, which was made up of 5 administrators and 10 workers forming a total of 15 workers, among the data collection techniques used; (01) surveys and (01) interview, which allowed to determine the reality and situation of the company. It was identified that in logistics management they present deficient factors with respect to suppliers, in the conditions of purchase and delivery of the merchandise. Likewise, reinforce the communication system used by the company Calzados Unidos, to generate strategies through communication channels that promote greater productivity and integration of collective work internally and a greater use of strategies that allow analyzing the internal and external environment in depending on the growth of the company and the use of technology, to promote efficiency in the organization.

**Keywords:** Logistics management, efficiency, productivity and growth.

## I. INTRODUCCIÓN

El problema de investigación es un tema que resurge en la actualidad, ya sea en un ámbito internacional, nacional o regional, como la gestión logística de una empresa, que es el proceso de poder controlar y planificar el flujo de productos terminados, con relación al punto de procedencia y de consumo, con el único fin de saciar las necesidades del comprador (Contreras y Diaz, 2018); siendo así este parte fundamental en el desarrollo organizacional hoy en día, y en donde las organizaciones buscan eficiencia en cada uno de sus procesos como: almacenaje, mercadería, ventas, transporte logístico y prestación de servicio al cliente.

Lepchak y Voese (2020) indican que para un buen desarrollo y eficiencia de la actividad logística es necesario que las empresas desempeñen un buen papel en la exploración de mercados; y a su vez podrán lograr obtener recursos útiles y disponibles en forma de capital de trabajo, inversiones y activos fijos; además es importante el objetivo de un sistema logístico, que se basa específicamente en la entrega de productos acabados hacia el consumidor final; con costos bajos y un nivel apropiado de calidad y prestación de servicio.

En estos últimos años el impulso de la competitividad entre empresas de distintos tamaños, esto ha sido posible a las mejoras constantes de la eficiencia en la logística, a través de orientaciones eficientes para la distribución de carga; convirtiéndose la cadena logística en lo más importante de la economía global, inspirando a compañías y a responsables políticos a acrecentar la inquietud por la huella del movimiento logístico para su medio ambiente (Liu et al., 2018).

Según Avendaño y Silva (2018) indican que las Pymes de Colombia tienen grados de mayor dificultad en la gestión logística, estas dificultades están relacionadas con los proveedores, específicamente en el proceso de pedidos, y por ende en los lapsos y movimientos del proceso productivo, consecuentemente



evita mejoramientos continuos en la empresa y que no se logren disminuir los cuellos de botella.

Según Barrantes y Paz (2019) la gestión logística se ha convertido en un asunto de real importancia dentro de las empresas grandes y pequeñas en el Perú, debido a que es parte fundamental para todos los escenarios de ejecución operacional, sistemático y estratégico, ya que este es un mecanismo de coordinación de todas las ocupaciones logísticas, a esto también se relaciona a las ocupaciones de logística de otras áreas, como la producción, el marketing, las finanzas y la tecnología informativa de las organizaciones.

Además, se señala, que cuando la competitividad se incrementa es debido a que se está llevando una buena administración logística en la empresa, conllevando a reducir los costos, además esto se consigue por la implementación de utilidades informáticas, ya que estos permiten mejoras en los parámetros, y además contribuyen a que los productos de calidad mejoren y garanticen la efectividad y administración en los procesos operativos a lo largo de almacenamiento y transporte.

Calzados Unidos, es una empresa que fabrica únicamente calzado para dama en la ciudad de Trujillo, pero que tiene sucursales en la región Piura, esta viene creciendo considerablemente debido a la calidad e innovación constante de diseños en sus productos, pero cuenta con ciertas deficiencias, que fueron observados en primera instancia, donde se pudo evidenciar y realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, percatándonos de que no posee una buena administración logística.

Las deficiencias actuales del modelo de gestión logística de la empresa Calzados Unidos son las siguientes: crecimiento de forma desordenada, falta de un sistema adecuado para el proceso de pedido, es decir, pedidos personalizados que no están registrados de una manera detallada, en el que se pueda facilitar el proceso, y evitar inconvenientes con el cliente, como, que el pedido no esté en la fecha indicada, otra de las deficiencias es la falta de un registro de inventarios, de ventas, y de pedidos.

Una empresa que necesita de métodos y medios que lleve a cabo su distribución es porque no cuenta con un buen sistema logístico organizado y funcional, debido a que se tornan lentos e ineficientes los procesos tanto internos como externos, dejando a la empresa incapaz de brindar un servicio adecuado, poniendo en riesgo la existencia y rentabilidad de la misma, por ende las empresas deben buscar atraer a los consumidores, logrando la satisfacción de estos, por esto es necesario plantear y aplicar estrategias de servicio al cliente en las organizaciones, creando diferencias favorables con la competencia, perdurando en el tiempo. (Martínez y Torres, 2018).

De continuar esta situación en la empresa Calzados Unidos – Piura, se teme que sus ventas comiencen a disminuir considerablemente, debido a la insatisfacción en sus clientes, por ende, disminuirá la fidelización de sus clientes, generando desbalance económico y por lo tanto conllevar a frenar el crecimiento que la empresa viene experimentando o puede darse un posible fracaso de la empresa Calzados Unidos- Piura.

Ante esta problemática se deben emplear estrategias e implementar recursos que mejoren la entrega y la comunicación, de forma efectiva acerca del estado del pedido, en tiempo real a nuestros clientes, agilizando la distribución de despachos y así previniendo problemas logísticos en las entregas. Para ello es necesario tener un buen manejo de información, para así consecuentemente se pueda realizar una mejor evaluación de la empresa. No obstante, la organización mejorara, en los tiempos de entrega y ahorro de potenciales problemas en su logística.

En este contexto se presenta la pregunta general ¿Cómo la gestión de la cadena logística impacta en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos -Piura 2022?, así mismo, las preguntas específicas ¿De qué manera impactan los proveedores en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura?; ¿Cómo impacta el almacenamiento en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura?; ¿De qué manera impacta la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura?

Desde la perspectiva práctica, la investigación se fundamentará en buscar la comprensión de la realidad problemática alrededor de la empresa, dado que se presentan diversas implicancias en la gestión de la cadena logística, que influyen en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos, a partir de esto se podrá formular, de ser necesario estrategias, herramientas y acciones eficaces que permitan mejoras en la asignación, plazo de entrega del producto y proponer alineamientos para orientar su gestión.

A continuación, se indica el objetivo general Analizar el impacto de la gestión de la cadena logística en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022; y los objetivos específicos Determinar el impacto de los proveedores en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura; Determinar el impacto del almacenamiento en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura; Determinar el impacto de la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura.

Para finalizar se presenta la hipótesis general La gestión de la cadena logística impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022 y las hipótesis específicas Los proveedores impactan significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura; El almacenamiento impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura y La distribución impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional se tiene a Vicente (2018) en la tesis denominada Gestión logística y el nivel de eficiencia de gestión de abastecimiento de productos de consumo masivo en los supermercados de Mendoza, Universidad San Andrés, Argentina, teniendo como fin dar a conocer el nivel de interacción entre el grado de competencia de las posibilidades y la gestión logística, con un enfoque cuantitativo, diseño no empírico, descriptivo-correlacional, obteniendo datos de 330 casos investigados a través de la encuesta aplicada donde también se ubicaron 270 casos por performance. La averiguación concluyó como resultado a partir del procesamiento de información se correlacionan de manera directa los puntos y propiedades de un bien influyendo en el comprador el elemento racional, contribuye en la toma de elecciones, los sentimientos experimentados, el grado de medición y el análisis de la satisfacción interrelaciona de manera positiva. Con la valorización del comprador y la satisfacción del comprador a partir de dos panoramas los cuales se identifican como la valoración de las posibilidades y evaluación de la actuación.

Asimismo, Ruiz y Hall (2017) en la investigación de su revista Crecimiento de un sistema de gestión eficiente y ahorro energético para las instituciones del sector público - Panamá, con el fin de crear un sistema cuestionable para que las instituciones del sector público puedan efectuar un sistema de gestión de energía eficaz y sencillo. Evalúa que los procedimientos de gestión de la eficiencia y la conservación energética son una buena resolución, ya que disminuye el consumo de energía en un levantamiento; asumiendo la distribución energética, verificando que se realice de forma eficiente, paralelo a que se promueva el uso de la tecnología actual que infiera en disminuir el consumo de energía; monitoreando la inversión bajo una revisión minuciosa para comprobar que se están alcanzando los resultados trazados. Para ello, se requirió realizar un sistema de organización y a la vez alcanzar o superar las propuestas de disminución energética formuladas.

Por su parte Villegas y González (2018) en su trabajo de investigación, la Propuesta de mejoramiento para la buena gestión logística en la Empresa Balpisa Ecuador de la Ciudad de Guayaquil, periodo 2018, en que cuya esencial meta fue delinear una estrategia, mostrando el avance de la gestión logística en la empresa BALPISA y definir procedimientos para mejorar la gestión en su logística, la investigación fue descriptiva, aplicada, y no experimental, concluyendo en realidad que el ente obtenía poco beneficio en el área logística, ya que no habían manuales que permitan conducir las gestiones, trasladando a la práctica las normas de la empresa.

Tunubala, et al. (2018) en su revista nombrada Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. Propone una estrategia de trabajo para la administración del inventario en almacén de materia prima para la industria de alimentos, definiendo normas de control de almacenamiento e inventario. Desarrollando tres fases las cuales consisten en la clasificación de ABC de ítems en la primera, como segunda fase se definió el patrón y variabilidad de estos ítems. Definiendo una vez el método, los errores del pronóstico y la estimación del último dato, se definió en la tercera fase una política de control de inventarios. Realizándose finalmente un modelo de optimización, permitiendo implementar el almacenamiento de las materias primas. Dando como resultado que las políticas de control de inventario apoyen en la disposición de materiales dentro del almacén, aprovechando la capacidad de almacenamiento siendo este un aspecto clave para las empresas que poseen un tamaño insuficiente, ordenando su almacenamiento.

Fabio (2016) a través de su estudio Planificación y gestión de operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución, Argentina, tuvo como fin evolucionar y explicar un material de organización que renueva la efectividad en sus operaciones de preparación y distribución de mercaderías. Por lo tanto, la presente investigación se encaminó en la utilización de una cifra de proximidad para el beneficio de una conclusión aceptable del dilema a menudo aprendizaje y que esté completamente cerca a la conclusión óptima; exclusivamente se desarrolló una cifra evolutiva; en el cual se identificaron los enlaces entre los distintos sistemas de información logística, dando un cuadro para la probable

incorporación de un mecanismo algorítmico; efectuado en la tesis como un ejemplo fundamental para tomar decisiones y la ruta de transporte, empleando la información logística relacionada. Se llegó a la conclusión que la investigación está enlazada con la tesis, porque encaja un mecanismo algorítmico que es aprobado en concordancia con la información en tiempo actual de la base de datos como sostén para la toma de decisiones.

Román (2016) en su tesis cuyo título es Plan de mejoramiento de la gestión logística en el proceso de importaciones de la empresa Star Motors S.A, tuvo como fin llevar a cabo una estrategia eficaz y efectiva en la administración logística; ayudando a la mejora de los recursos; esta investigación es detallada, de metodología no empírico; transversal, concluyendo que la optimización eficaz y continua apoya en reducir los tiempos en los procesos y el diseñar estrategias a fin de obtener ventajas sobre la competencia.

De otra parte, en el ámbito nacional, se presenta a Santisteban y Ventura (2020) con la tesis Gestión Logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, cuyo fin fue deslindar la relación que existe entre la Gestión logística y la Calidad de servicio. Se tomó como muestra 63 trabajadores de la municipalidad, se requirió de encuesta y dos cuestionarios, considerando las dimensiones de sus variables, los datos fueron procesados por medio del programa SPSS, en el cual se concluyó existente una correlación positiva alta en medio de las 2 cambiantes, Rho de Spearman 0,793 y el grado de significancia es de 0.0 menor al 5% lo cual supone que a más grande administración logística mejor calidad de servicio se brindará a los burócratas y dichos van a poder realizar sus funcionalidades sin ningún problema.

Gonzales y Tuesta (2019) en su trabajo de investigación denominado Diagnóstico y propuesta de mejora en la cadena de suministro en un centro de distribución logística utilizando la herramienta SCOR, tuvo como finalidad elaborar una evaluación de la cadena de abastecimiento en el centro de reparto en estudio, guiándonos de la herramienta de referencia SCOR, de esta manera la mejoría planteada en la actual tesis será de mucha cooperación para la

empresa, ayudándole a resolver su abastecimiento de forma cuidadosa y competente. Desde una sucesión de diálogos con el gerente de operaciones y los supervisores, asimismo con el estudio de las evoluciones se pudo entender el flujo de la mercadería en donde se pudieron observar las faltas en las series, subseries y los posteriores progresos. Como conclusión de esta investigación se concluye que SCOR es adaptable para cualquier tipo de organizaciones, debido a la gran adaptación que podemos alcanzar de sus estándares en el desarrollo de la compañía y poder decidir el estado en que se encuentra la cadena de suministros.

Según Limo (2019) en su trabajo de investigación, La necesidad de ejecutar el método administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una gestión capaz, comprende el valor del uso de la ciencia del estudio y la expansión en los mandos locales, especialmente en las gestiones empresariales, debido a que es necesario llevar esta empresa a la actualidad y que pueda desenvolverse en una gestión fuerte.

Una manera de acrecentar el trabajo que ofrece esta compañía es a través de la modernización de los métodos que los habitantes desarrollan, ello se conseguirá gracias a las TIC, vinculando el método administrativo común, con la práctica administrativa electrónica. De este modo, la organización se transformará en una sociedad de elemental acceso para los administrados, ya que en la actualidad se facilitará la realización de trámites, solicitar servicios, enviar documentos y hasta realizar pagos de forma virtual, además también dar persecución a su documento y ver el ambiente en el que se encuentra su proceso tecnológico y recibir una respuesta a aquella solicitud, donde todos pobladores se verán beneficiados con esta versatilidad.

Por otra parte, Guarachi (2018) en su estudio denominado Diagnóstico y propuesta de incremento de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de EsSalud, tuvo como fin llevar a cabo una evaluación de la logística del nosocomio analizando 3 unidades que pertenecen al área de compras del Nosocomio Nacional, se tuvo un diseño no empírico

correlacional. Se usó como herramienta el cuestionario aplicado a 38 ayudantes. El resultado final dio que la empresa tiene un proceso logístico regular, debido a que todavía es necesario mejorar ciertos puntos logísticos para lograr un óptimo servicio. Concluyendo que es fundamental conservar un óptimo sistema logístico, ya que de esto es dependiente el desempeño de las zonas de gestión en el centro de salud, creando un desconcierto en la gestión administrativa.

Sánchez (2017) en su tesis titulada Gestión logística en las empresas importadoras de autopartes del distrito de la Victoria – Lima tuvo como objetivo establecer la administración logística en las organizaciones importadoras de autopartes. La indagación tipo detallado - diseño no empírico, corte transversal. Desarrollo un cuestionario y su población ha sido de 160 organizaciones y la muestra estuvo conformada por 33 organizaciones. El muestreo ha sido probabilístico aleatorio fácil. Estos resultados logrados establecieron que un 69.7% aplican la administración logística en las organizaciones importadoras. concluyendo que es una de las primordiales bases en una empresa, puesto que es la delegada de los procesos en compra de materia prima y su almacenamiento y posterior repartición.

Por su parte, en el entorno local se cuenta a Pizarro y silva (2020) Piura, en su presente estudio denominado La gestión logística y el desarrollo estratégico del sector ferretero piurano. La indagación elemental y correlacional tuvo como objetivo examinar la administración logística, ha sido hecha con el objeto de aprender la administración de suministros y ese parentesco con su desarrollo en aquel lapso; el dilema mostrado de este trabajo se manifestó en el desarrollo estratégico del sector de ese lapso y a la contribución positiva de aquella administración logística, suponiendo la relación versátil entre el desarrollo estratégico de este sector ferretero y la administración logística. La sociedad estuvo conformada por los trabajadores de las empresas siendo esas de acuerdo con la SUNAT. Se concluyó que, según este grado logístico de administración, los resultados aplicados en una encuesta reflejaron que un mínimo porcentaje de los interrogados consideran que la gestión logística es baja, en lo que un porcentaje



intermedio supone lo opuesto y en los penúltimos dijeron que está un grado regular, al final el porcentaje restante lo estima bastante bajo.

Guerrero (2019) en el trabajo de investigación El método kaizen para orientar la gestión logística en el cuartel general del Ejército Peruano- Sullana, tuvo como fin sugerir un procedimiento que oriente la administración logística, siendo aplicado y con diseño no empírico transversal con grado detallado, esta población va a estar compuesta por 15 ayudantes del área logística y el OEC, ya que es una pequeña población se ha podido laborar con todo su personal no siendo elemental una muestra, donde aquella entrevista está dirigida al líder del área de logístico. Se concluye que dentro del cuartel general; los procesos de la administración logística en grupo con las órdenes vigentes poseemos los aguantes administrativos, control interno y patrimonial, liderazgo, seguros, evaluación y planeación operativa, negociado de ingeniería y de transportes, entre otros.

Soto (2017) en su tesis titulada Gestión del Área de Logística y su incidencia en la situación económica financiera de la Empresa Refrigerados Fisholg & Hijos. Tuvo como fin decidir si la administración logística impacta en la parte financiera de la organización en análisis. El diseño ha sido no empírico, de corte transversal, detallada. Las técnicas utilizadas fueron: encuesta, entrevista y guía de estudio documental. Se concluyó que el caso económico de la organización tuvo deficiencias, muestra niveles convenientes de liquidez. Al final, hayo existente repercusión de la auditoria de administración en la zona logística, demostrando la aplicación de sugerencias de autoría, con el objeto de resolver las deficiencias encontradas”.

Jara (2018) en su investigación denominada Incidencia de la gestión logística en la rentabilidad financiera de la empresa Olbeen, tuvo como objetivo llevar a cabo la relación de la diligencia de la variable donde los procedimientos usadas para la recolección de información ha sido la entrevista que se aplicó a 4 de los trabajadores de la organización, teniendo como metodología diseño no empírico y tipo correlacional-trasversal, además ha podido desarrollarse un estudio para analizar y detallar la logística y poder mesurar el caso financiera. La

conclusión es que no existe una interacción entre esta productividad y el proceso de compras y gracias a esto se preserva un grado correcto y aceptable en esta administración; además hay una interacción directa entre los precios y la productividad; empero se infiere que no hay interacción entre su productividad financiera y los precios de almacenamiento.

Mauricio (2016), presentó un estudio nombrado, diseño e implementación de un sistema de logístico para La panadería 2 estrellas que es una mediana organización que desarrolla distribución y venta de pan y sus derivados. Recomendó la utilización del procedimiento tecnológico clásico RUP. Este método analiza la unión de metodologías que se adapten al rubro de la organización, lo que hace posible que sea ideal y viable para la empresa Dos Estrellas. Propuso el sistema RUP que le admitió planear y dominar sus compras e inventarios normalizando su logística obteniendo como resultado la eficiencia esperada.

Sustentando las variables en estudio, se presenta la siguiente teoría, según Mercado (2021) la administración logística se entiende como un grupo de tácticas y series para situar en actividad diferentes tipos de recursos como por ejemplo comestibles e insumos. Pasado el tiempo, la administración logística se ha asociado a la dinámica de cambio de bienes y servicios debido a que en la actualidad es lo primordial de la cadena de suministro saciando la demanda de los consumidores.

De otra parte, García (2018) expresa que la logística es un área que tiene como funcionalidad primordial mejorar y ocuparse de la administración de sistemas, logrando integrar todos los procedimientos externos e internos de la empresa haciéndola cada vez más competitiva, funcionando eficazmente.

Sánchez (2017) plantea que la administración logística es una de las primordiales bases en una empresa ya que es la delegada de los procesos de, almacenamiento, compra de materiales y repartición del mismo, debido a que para que una organización se conserve con un manejo eficaz, se necesita disponer de ello. El área logística en una empresa se ocupa de recibir los

múltiples requerimientos de las otras áreas, llevar a cabo sus demandas y cotizando con varios proveedores controlando costos disponibles en el mercado.

Seguidamente, se definió 3 dimensiones de la Gestión Logística; los proveedores; según Tacuche (2019) poseen un papel trascendente en la cadena de abastecimiento de las organizaciones, debido a que otorgan materia prima, materiales y servicios a organizaciones que lo requieran para continuar su proceso beneficioso. Por ende, es adecuado que exista una buena interacción entre las dos piezas para que obtengan beneficios y sigan llevando a cabo convenios comerciales.

Por lo consiguiente; según Girón (2021) actualmente los almacenes representan un eslabón fundamental para el servicio al comprador, por el momento no representan el sector donde se almacena una mercancía de cualquier forma. Representa el principio para la satisfacción del comprador para quien consume el producto u obtiene el servicio. Se puede tener en cuenta como un instrumento, capaz de crear un costo adicional clave, que otorga recursos físicos y funcionales. Se da la situación que el vencimiento y la obsolescencia de los productos conforman un problema en la administración del almacén. Las tecnologías de la información son un instrumento para asegurar el abasto constante de materiales y así permitir una administración de almacén eficiente.

Por otro lado, Gamarra (2019) la distribución se apoya en establecer el mejor canal considerando las propiedades de la mercancía y del mercado donde nos desarrollamos, tomando en cuenta la información que se tiene de la competencia, el proyecto de trabajo, las restricciones gubernamentales, los recursos que poseemos accesibles y el precio de que generara cada opción.

Seguidamente, especificamos definiciones de la segunda variable *Eficiencia*; según Rojas et al. (2018) lo define como la cantidad de utilidad obtenida por la administración de la empresa, en consecuencia, de aprovechar los recursos a disposición. Obteniendo los resultados proyectados.

En relación a la eficiencia, Carro y Gonzales (2012) examinaron que es el grado de utilidad en mano de obra relacionada a la cantidad de horas trabajadas y el total de la cantidad producida en la empresa.

Según García (2011) indico que la relación entre los insumos utilizados y los recursos, es consecuencia de la buena gestión de los recursos en el proceso productivo.

Asimismo, se mencionan 3 dimensiones de eficiencia; la productividad laboral, que podría ser vista como la media de producción de cualquier trabajador según un tiempo de tiempo predeterminado. Se puede evaluar en porciones en físico o según un costo predeterminado como resultados de los bienes generados (Instituto Peruano de Economía, 2019).

Con respecto a la gestión de calidad, son herramientas y acciones que tienen como fin prevenir errores o distorsión en los procesos de los servicios o productos que se tienen por resultado (Sangama, 2020).

Por otro lado, el rendimiento, es el desenvolvimiento personal y profesional del empleado, mostrando por medio de sus funcionalidades la obtención de óptimos resultados en la organización, así como el buen desempeño de los recursos, garantizando un ambiente formidable entre trabajadores (Marrufo, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, según Rodríguez (2020) señala que este tipo de investigación se califica por la aplicación puesto que en este modelo el problema señalado es reconocido por el investigador, por ello utiliza esta investigación y así dar respuesta a algunas interrogantes específicas.

El enfoque de investigación es cuantitativo. Al respecto Vásquez (2020) argumenta que el enfoque cuantitativo tiene como propósito demostrar la hipótesis con base en la dimensión numérica, a su vez considera la realidad objetiva, a través del estudio estadístico, en el que el proceso es deductivo, secuencial y probatorio.

El diseño en la investigación a utilizar es, no experimental, transversal o transaccional y correlacional causal. Vásquez (2020) comenta que la investigación no experimental no tiene determinación aleatoria y no hay manipulación de variables o grupos de comparación bajo ningún motivo, el investigador observa lo que ocurre de forma natural, y no interviene de manera alguna. Monjarás et al. (2019) es transversal porque los datos serán recopilados en un momento determinado y por último correlacional causal porque busca encontrar la relación entre variables, sugiriendo una relación de causalidad, en el que se plantea como causa la gestión logística y su efecto en la variable eficiencia.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

- Variable independiente: Gestión Logística

Según Mercado (2021) se entiende por gestión logística al conjunto de procesos y estrategias para comercializar de un lugar a otro, diversos tipos de recursos, como insumos y víveres. Pasando el tiempo, la gestión logística fue transformándose, permitiendo la dinámica de intercambio de bienes y servicios.

Siendo actualmente el motor de la cadena de suministro de diferentes productos, satisfaciendo la demanda de los clientes.

- Variable Dependiente: Eficiencia

Rojas et al. (2018) lo definen como el principio financiero que resulta de ver la gestión en la administración de producir el máximo con el mínimo de recursos, como el tiempo y la energía, por lo que es recomendable utilizar de forma óptima la disponibilidad de recursos obteniendo resultados anhelados.

### 3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### **Población:**

Rojas (2017) especifica que la población es considerada como el total de personas, objetos o medidas, que tienen características notorias y que son comunes, ya sean de un lugar o momento definitivo, no obstante, cuando se va a llevar a cabo una investigación se debe resaltar algunas características fundamentales al elegir la población en estudio.

En ese sentido, la población del presente trabajo de investigación estará conformada por 5 administrativos y 10 trabajadores del área de almacén, logística y distribución de la empresa Calzados Unidos.

**Tabla 1**

*Población de colaboradores de la empresa Calzados Unidos*

<b>Cargo</b>	<b>Área</b>	<b>Cantidad de servidores</b>
<b>Administrativo</b>	Administración	5
<b>Trabajadores</b>	Almacén, logística y distribución	10

Nota. Datos proporcionados por la empresa Calzados Unidos.

- Criterio de inclusión

La población incluida en la investigación de la eficiencia de la gestión logística son los trabajadores administrativos y colaboradores que laboran en la empresa Calzados Unidos.

- Criterio de exclusión

No se ha dado criterio de exclusión, ya que la población es reducida, y, por ende, no existe la necesidad de excluir a ninguno de los que laboran en esta empresa.

En la investigación se trabajará con toda la población descrita anteriormente, al ser una población pequeña y fácilmente accesible no será necesario establecer una muestra, ni aplicar el muestreo.

#### **Unidad de análisis:**

Está formado por los trabajadores administrativos y colaboradores que se encuentren trabajando en el periodo octubre a diciembre del 2021 en la empresa Calzados Unidos.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### **3.4.1 Técnicas:**

##### **Encuesta**

Según DEA IEES (2020) la encuesta es considerada una técnica que admite la recolección de datos de personas acerca de actitudes, conductas o conocimientos que tengan relación con temas determinados con indagación preestablecidos, mediante la aplicación de un cuestionario.

La encuesta es considerada a su vez como como una técnica que se relaciona al recojo de datos y esta es realizada a través de la aplicación de preguntas, conllevando a la obtención de información que son consecuente luego de realizarse su evaluación. La información que se requiere se obtendrá al utilizarse ciertos procedimientos estandarizados como lo son los cuestionarios en los que cada persona encuestada responde unas preguntas, que tienen como principal característica la igualdad de condiciones para cada persona.

La encuesta estará orientada a los trabajadores administrativos y colaboradores que se desarrollan en el departamento de almacén, logística y distribución de la empresa Calzados Unidos, analizando el control y procedimiento interno de dicha área y cómo influye en la eficiencia de la empresa.

### **Entrevista**

Este instrumento fue aplicado al encargado del área de logística en el cual desarrollamos preguntas de las dos variables trabajadas. Troncoso (2017), en su artículo Entrevista de guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud, define a la entrevista como uno de los instrumentos para la recolección de datos más usadas en la indagación cualitativa, posibilita obtener datos o información del individuo de análisis por medio de la relación oral con el investigador.

### **3.4.2 Instrumentos:**

#### **Cuestionario**

El cuestionario estará conformado por 18 preguntas cerradas con alternativas bajo la modalidad de escala de Likert. Se atribuyó la herramienta de cuestionario orientado a los servidores de las superficies de gestión y almacén respectivamente ellos aportaran información y datos acerca del control del desarrollo y cómo influye en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos.

#### **Guía de entrevista**

El siguiente instrumento utilizado será la guía de entrevista, compuesta por dieciocho interrogantes abiertas, que guardan relación con cada una de las dimensiones de las variables en investigación.

### **3.5 Procedimientos**

El procesamiento de datos se realizó de forma automatizada con la utilización de los dos medios de recolección de datos, la encuesta y entrevista, por ello, acudimos personalmente a la planta para obtener dicha información, lo cual los datos recolectados fueron ingresados al sistema SPSS que es



caracterizado por sus buenos recursos y funciones que favorecen el orden de datos.

### 3.6 Método de análisis de datos

Usaremos técnicas de estadística precisas e inferencias detalladas como el sistema SPSS versión 28, tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual), el cual nos facilitara analizar bien los datos y desarrollaran tablas para poder presentar los datos procesados por los niveles correspondientes. Las tablas de contingencia nos ayudaran a observar el reparto de los datos por los niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

### 3.7 Aspectos éticos

El presente trabajo se debe distinguir por la debida aplicación de principios y valores, respetando cada uno de los puntos vitales de una investigación.

En la indagación se alcanzó a respetar todos los puntos metodológicos, por ejemplo, el marco teórico, en consecuencia, esta indagación es veraz, con frutos que son auténticos, considerando por supuesto la propiedad intelectual, por eso han realizado citas, salvaguardando la identidad de los autores, por ello se hizo una alusión bibliográfica según sus propiedades, considerando la ética evitando el plagio y demostrando su costo de veracidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación de cuestionario

Para el análisis e interpretación de los resultados en función a la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos, Se presenta dos tablas por objetivo general y específico, la primera de un análisis descriptivo evidenciándose el porcentaje y la frecuencia, la segunda de un análisis inferencial donde se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman. El objetivo general es analizar el impacto de la gestión de la cadena logística en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022.

- a) *Objetivo 01: Determinar el impacto de los proveedores en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura*

**Tabla 1.** Análisis de la Percepción de los trabajadores sobre los proveedores en la eficiencia Calzados Unidos

Proveedores	Alternativas											
	Totalmente de Acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
La empresa garantiza las mejores condiciones de compra.	12	80%	2	13.3%	0	0%	1	6.7%	0	0%	15	100
La calidad de la materia prima es la más óptima para realizar las labores.	13	86.7%	2	13.3%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
La empresa recibe en el horario planeado la materia prima.	13	86.7%	2	13.3%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
<b>Proveedores</b>	<b>12.6</b>	<b>33.3</b>	<b>2</b>	<b>13.3%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0.3</b>	<b>2.23%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

En la tabla 1, en cuanto los trabajadores sobre los proveedores en la eficiencia, el 80% calificó en totalmente de acuerdo que la empresa garantiza las mejores condiciones de compra, asimismo el 86.7% calificó que la calidad de la materia prima es la más óptima para realizar las labores, mientras que el 33.3 % está totalmente de acuerdo en que la empresa recibe en el horario planeado la materia prima, mientras que un 6.7 % de los investigados consideran que están en desacuerdo en que la empresa garantiza las mejores condiciones de compra, un 2.23 % están en desacuerdo en que la empresa recibe en el horario planeado la materia prima.

De lo expresado anteriormente se puede evidenciar que la percepción de los trabajadores sobre los proveedores en la empresa es favorable, donde indican que garantiza las mejores condiciones de compra con 14 encuestados que representan el 93.3% del total, los cuales indican totalmente de acuerdo y casi siempre garantiza las mejores opciones de compra, con 15 encuestados que representan el 100% del total, quienes manifiestan que totalmente de acuerdo y de acuerdo que la calidad de la materia prima es la más óptima para realizar las labores.

**Tabla 2.** Correlación causal entre los proveedores y la eficiencia

		Proveedores	Eficiencia
Rho de Spearman	Proveedores	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,185**
		N	15
Eficiencia	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,185**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	15

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

La Tabla 2 indica que existe una correlación moderada positiva entre la dimensión proveedores y la variable eficiencia, debido a su coeficiente de

0,185\*\*, lo que significa que el buen manejo de los proveedores tiene un impacto ligero en el éxito de la eficiencia. Además por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se determina que es significativa aceptándose la hipótesis específica 1.

HE1: Los proveedores impactan significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura.

b) *Objetivo02: Determinar el impacto del almacenamiento en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura*

**Tabla 3.** Análisis de la Percepción de los trabajadores del almacenamiento en la eficiencia Calzados Unidos

Almacenamiento	Alternativas											
	Totalmente de Acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Es muy bien conservado el producto dentro de la empresa.	13	86.7%	2	13.3%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
Disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto.	12	80%	3	20%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
Disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto.	11	73.3%	4	26.7%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
<b>Almacenamiento</b>	<b>12</b>	<b>80%</b>	<b>3</b>	<b>20%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

En la tabla 3, en cuanto a los trabajadores del almacenamiento en la eficiencia, el 86.7 % calificó totalmente de acuerdo que es muy bien conservado el producto dentro de la empresa, asimismo el 80 % calificó totalmente de acuerdo que disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto,

mientras que el 73,3 % calificó totalmente de acuerdo que disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto y Almacenamiento 80 %. Mientras que del 100 % de los investigados consideraran que están en de acuerdo en que es muy bien conservado el producto dentro de la empresa (13.3 %), Disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto (20 %), Disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto (26.7 % y en Almacenamiento (20 %).

De lo expresado anteriormente se puede apreciar, que la percepción de los trabajadores del almacenamiento en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos es favorable, destaca que es muy bien conservado el producto dentro de la empresa con 15 trabajadores encuestados que representan el 97.7% del total, los cuales indican casi siempre y totalmente de acuerdo es de utilidad la información, predominando el totalmente de acuerdo con 11 encuestados que representan el 73.3%; también es destacable con 12 encuestados que representan el 80% que están totalmente de acuerdo, donde disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto.

**Tabla 4.** Correlación causal entre el almacenamiento y la eficiencia.

			Almacenamiento	Eficiencia
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1.000	,426**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	15	15
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,426**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		15	15	

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

La tabla 4 indica que existe una correlación estadísticamente significativa entre el almacenamiento y la eficiencia esto debido a que el p-valor es menor del 1 %; teniendo en cuenta que se observa una correlación de manera directa moderada ( $r=,426$ ), logrando aceptar la segunda hipótesis específica, puesto que el almacenamiento se relaciona significativamente con la eficiencia en la empresa Calzados Unidos– Piura, 2022

HE2: El almacenamiento impacta significativamente en la eficiencia de la empresa *Calzados Unidos – Piura, 2022*.

c) *Objetivo 03: Determinar el impacto de la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura 2022.*

**Tabla 5.** Percepción de los trabajadores de la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos

Distribución	Alternativas										Total	
	Totalmente de Acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	5		4		3		2		1		Fi	%
El sistema de comunicación es el más adecuado para obtener información en los diferentes niveles de distribución.	9	60%	6	40%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
La empresa agiliza y cumple a tiempo con los procesos de venta del producto final.	14	93.3%	1	6.7%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
El servicio al cliente es el más conveniente.	14	93.3%	1	6.7%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
<b>Distribución</b>	<b>12.3</b>	<b>82.2%</b>	<b>2.6</b>	<b>17.8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

La tabla 5, en cuanto a los trabajadores de la distribución en la eficiencia, el 60% calificó totalmente de acuerdo que el sistema de comunicación es el más adecuado para obtener información en los diferentes niveles de distribución, el 93.3% calificó que la empresa agiliza y cumple a tiempo con los procesos de venta del producto final, el 93.3 % calificó totalmente de acuerdo que el servicio al cliente es el más conveniente y en la Distribución 82.2 %.

De lo expresado anteriormente se puede apreciar que la percepción de los trabajadores de la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos es de media a favorable, la empresa agiliza y cumple a tiempo con los procesos de venta del producto final con 14 encuestados que representan el 93.3% del total los cuales indican totalmente de acuerdo tienen ese proceso de venta, la empresa en el servicio al cliente es el más conveniente con 14 encuestados que representan el representan el 93.3% del total y por último el sistema de comunicación es el más adecuado para obtener información en los diferentes niveles de distribución con 9 encuestados que representan el 60% respectivamente.

**Tabla 6.** Correlación causal entre la distribución y la eficiencia

			Distribución	Eficiencia
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1.000	,470**
		Sig. (bilateral)		,887
		N	15	15
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,470**	1.000
		Sig. (bilateral)	,887	
		N	15	15

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

La tabla 6 señala que existe una dimensión moderada correlación positiva entre la distribución y la variable eficiencia, debido a su coeficiente de 0,470\*\*, lo que significa que una buena gestión de distribución, conllevara con el éxito de la eficiencia. A demás por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se determina que es significativa aceptándose la hipótesis específica 3.

HE3: La distribución impacta significativamente en la eficiencia de la empresa *Calzados Unidos – Piura, 2022*.

d) *Objetivo 04: Analizar el impacto de la gestión de la cadena logística en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos*

**Tabla 7.** Análisis de la percepción de los trabajadores sobre el impacto la gestión logística y la eficiencia en la empresa Calzados Unidos – Piura 2022

Gestión Logística	Alternativas										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo			
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Proveedores	12.6	33.3%	2	13.3%	0	0%	0.3	2.23%	0	0%	15	100
Almacenamiento	12	80%	3	20%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
Distribución	12.3	82.2%	2.6	17.8%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100
<b>GESTIÓN LOGISTICA</b>	12.3	65.1%	2.5	17.03%	0	0%	0.1	0.74%	0	0	15	100
<b>EFICIENCIA</b>	12.7%	72.1%	2.7	18.5%	0	0%	0	0%	0	2.09	86	100

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

La tabla 7, en cuanto a los trabajadores de la gestión logística y la eficiencia, que del 100 % de los trabajadores un 33.33 % están totalmente de acuerdo en proveedores mientras que el 2.23 % (03) están en desacuerdo, con respecto al almacenamiento el 80 % (12) están totalmente de acuerdo mientras



que el 20 % está de acuerdo, teniendo en cuenta la distribución del total de los trabajadores consideran que están totalmente de acuerdo (82.2 %) mientras que el 17,8 % está de acuerdo. Se evidencia que un alto porcentaje de los trabajadores están totalmente de acuerdo en la gestión logística (65.1 %) mientras con lo que respecta a la eficiencia un 72.1 % está totalmente de acuerdo mientras que el 18.5 % está de acuerdo.

En la tabla 7 se puede apreciar que la percepción de los trabajadores sobre la gestión logística y su eficiencia es de media a favorable, destaca la dimensión gestión logística con 12 encuestados que representan el 65.1% del total, los cuales indican totalmente de acuerdo; mientras que para la dimensión eficiencia con 13 encuestados que representan un 72.1% señalan totalmente de acuerdo lo que indica un nivel favorable.

**Tabla 8.** Correlación causal entre gestión logística y la eficiencia

			Gestión Logística	Eficiencia
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1.000	,0405
		Sig. (bilateral)		,887
		N	15	15
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,0405	1.000
		Sig. (bilateral)	,887	
		N	15	15

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

La Tabla 8 indica que existe una correlación moderada positiva entre las variables gestión logística y eficiencia, debido a su coeficiente de 0,405\*\*, lo que significa que una buena gestión logística impactará en la eficiencia. Además por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se determina que es significativa aceptándose la hipótesis general.

Hipótesis general: La gestión de la cadena logística impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022

#### **4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista.**

a) *Objetivo 01: Determinar el impacto de los proveedores en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022.*

Respecto a los proveedores, el encargado del área logística indico que siempre buscan los mejores proveedores que brinden confianza y seguridad en la calidad de las materias primas que se requieren, para laborar sin preocupaciones, así que se determinó que el impacto de los proveedores en la empresa es de una manera significativa ya que la calidad con la que nos proveen las materias primas es la mejor.

Con esto, los lazos de una buena relación con los abastecedores son más fuerte y sólida señaló el encargado, concluyendo una buena adquisición de materiales de calidad que se ajusta a las laborales diarias, disponiendo de lo necesario permitiéndoles trabajar adecuadamente y cumpliendo la cantidad de productos planificados, confeccionando unos zapatos de calidad y garantía para nuestros clientes.

Así que se concluyó que la compra de las mejores materias primas de calidad influye e impacta de manera significativa en la eficiencia de la empresa, obteniendo como resultados más ventas por la calidad del producto.

b) *Objetivo 02: Determinar el impacto del almacenamiento en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022.*

Se determinó que el almacenamiento de la empresa calzados unidos es el más óptimo para su funcionamiento, ya que permite a la empresa tener la mercancía apropiada y disponible para su uso. El entrevistado se refirió a la buena rotación en la empresa, permitiéndoles controlar el número de veces que el inventario tiene que ser reemplazado cada cierto tiempo y también a la elaboración de este, también indico el tiempo en promedio que se conservan

los productos terminados que es durante una semana en el almacén de manera temporal hasta que se distribuya al cliente final.

Mediante este control de stock que le permite a la empresa disponer siempre de mercadería, la eficiencia en la gestión es mucho más simple y les permite simplificar y corregir errores, sin excederse en compras innecesarias, teniendo el almacén siempre limpio, ordenado, adecuado y con un amplio espacio para ubicar fácilmente cualquier producto.

c) *Objetivo 03: Determinar el impacto de la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022.*

Mediante la información proporcionada por el encargado, la distribución del producto desde su elaboración hasta su venta final conlleva una serie de procesos fundamentales que la empresa emplea para su óptima gestión, el plan de marketing también es fundamental en esta parte, ya que la distribución se realiza mediante ciertos canales que la empresa emplea para hacer llegar su producto.

Ahora con la ayuda de la tecnología calzados unidos se da conocer a mucha más gente, de esta manera aumentan ventas, como la empresa utiliza mayormente el canal de distribución directa, ya que los trabajadores mismos se encargan de llevar los productos al consumidor final, sin ayuda de intermediarios. Tienen que ser más eficientes en los canales de distribución del producto.

Es así como se determina el impacto positivo de la distribución en la empresa, haciéndola más eficiente frente a los problemas diarios para distribuir su producto, dándoles mejor posicionamiento frente a los competidores.

d) *Objetivo 04: Analizar el impacto de la gestión logística en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022.*

Respecto a lo referido en la entrevista, calzados unidos pone en práctica una óptima gestión logística lo que impacta de manera positiva en su eficiente gestión. La manera de llevar los procesos de forma impecable minimizando errores y generando un mayor número de ventas son el resultado de todo un trabajo eficiente de la empresa.

Las alianzas que conforman, la comunicación y la distribución que pone en práctica cada vez son más favorables para una mayor rentabilidad en la empresa, esto no quiere decir que no tengan problemas si no que saben cómo superarlos y eso es una muestra de una gestión eficiente.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al *objetivo específico 1*, sobre determinar el impacto de los proveedores en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura. Tacuche (2019) indica que los proveedores tienen un papel trascendente en la cadena de suministro, ya que forman parte de la gestión de compras, la cual consiste en elegir el mejor candidato a proveedor que cumpla con los requerimientos exigidos por la empresa, formando una buena relación entre la empresa y los proveedores. Por ende, es adecuado que exista una buena interacción entre las dos piezas para que obtengan beneficios y sigan llevando a cabo convenios comerciales, en la empresa calzados unidos buscan los mejores proveedores que brinden confianza y seguridad en la calidad de las materias primas que se requieren, el encargado debe asegurar estos criterios para las labores diarias concluyendo una buena adquisición de materiales de calidad.

Entre los resultados referentes a los proveedores, el 93,3% de los encuestados indican que tienen un impacto ligeramente significativo, garantizando en un 80 % las mejores condiciones de compra según los encuestados, quienes a su vez manifiestan que la calidad de la materia prima es la más óptima para realizar las labores. Del mismo modo el entrevistado menciona que siempre buscan los mejores proveedores que les brinden la confianza y seguridad respecto a la calidad de las materias primas. Es importante crear alianzas y convenios con los proveedores, ya que no siempre las condiciones de compra van a ser los más favorables, los precios varían, los insumos y materiales suben de precio por diferentes situaciones económicas.

Ruiz y Hall (2017) en su investigación, *Crecimiento de un sistema de gestión eficiente y ahorro energético para las instituciones del sector público - Panamá*, con el fin de crear un sistema cuestionable para que las instituciones del sector público puedan efectuar un sistema de gestión de energía eficaz y sencillo. Evalúa que los procedimientos de gestión de la eficiencia y la conservación energética son una buena resolución, ya que disminuye el consumo de energía en un levantamiento; asumiendo la distribución energética, verificando que se realice de forma eficiente. Con la finalidad de alcanzar la eficiencia laboral, tiene mucho

sustento ya que una de las acciones y estrategias de la empresa es el de optimizar los recursos con la finalidad de reducir gastos, incrementando la eficiencia de la organización obteniendo mejores resultados.

La *primera hipótesis específica H<sub>1</sub>*: Los proveedores impactan significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura; de acuerdo al análisis de regresión indica que existe una moderada correlación positiva, determinado que los proveedores impactan significativamente en la eficiencia de la empresa  $p < 0.05$ . Por lo cual se acepta la hipótesis planteada con un coeficiente de 0,185\*\*. Esto quiere decir que el buen manejo de los proveedores no se relacionará del todo con el éxito de la eficiencia, pero se determina que su impacto es significativo.

Respecto al *objetivo específico 2*, sobre Determinar el impacto del almacenamiento en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura. Girón (2021) manifiesta que actualmente los almacenes representan un eslabón fundamental para el servicio al comprador, por el momento no representan el sector donde se almacena una mercancía de cualquier forma. Representa el principio para la satisfacción del comprador para quien consume el producto u obtiene el servicio, esto se puede tener en cuenta como un instrumento, capaz de crear un costo adicional clave, que otorga recursos físicos y funcionales. Se da la situación que el vencimiento y la obsolescencia de los productos conforman un problema en la administración del almacén.

Las tecnologías de la información son un instrumento para asegurar el abasto constante de materiales y así permitir una administración de almacén eficiente. El entrevistado señala referente al almacenamiento que es el más óptimo para su funcionamiento, ya que permite a la empresa tener la mercancía apropiada y disponible para su uso, también se refirió a la buena rotación en la empresa, permitiéndoles controlar el número de veces que el inventario tiene que ser reemplazado cada cierto tiempo y también a la ayuda en la elaboración de este, indico después que el tiempo en promedio que se conservan los productos terminados que es durante una semana en el almacén de manera temporal hasta que se distribuya al cliente final.

Tunubala (2018) en su investigación Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. Propone una estrategia de trabajo para la administración del inventario en almacén de materia prima para la industria de alimentos, definiendo normas de control de almacenamiento e inventario. . Realizándose finalmente un modelo de optimización, permitiendo implementar el almacenamiento de las materias primas. Dando como resultado que las políticas de control de inventario apoyen en la disposición de materiales dentro del almacén, aprovechando la capacidad de almacenamiento siendo este un aspecto clave para las empresas que poseen un tamaño insuficiente, ordenando su almacenamiento.

El almacenamiento que desarrolla la empresa se ajusta a sus actividades diarias, al igual que el autor antes mencionado y su investigación, ya que les permite tener mayor control de las existencias y disponer de stock en cualquier producto ofrecido y que es requerido por el cliente, viniendo a ser esto último muy importante para la empresa, contar con el stock necesario gracias a un buen manejo y desarrollo de almacenamiento, aprovechándolo toda su capacidad, llegando a ser clave en la empresa, ya que muchas veces en las empresas grandes sus áreas de almacenamiento son costosas por el tamaño de ítems que influye en el área de almacenamiento.

Rojas et al. (2018) en su investigación define la eficiencia como la cantidad de utilidad obtenida por la administración de la empresa, en consecuencia de aprovechar los recursos a disposición obteniendo los resultados proyectados. Los resultados obtenidos en la empresa calzados unidos Piura, indica que del 100 % de los investigados consideraran que están en de acuerdo en que es muy bien conservado el producto dentro de la empresa (13.3 %), Disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto (20 %), disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto (26.7 % y en Almacenamiento (20 %).

La *segunda hipótesis específica H<sub>2</sub>*: El almacenamiento impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, de acuerdo al análisis de regresión indica que existe una alta correlación

estadísticamente significativa entre el almacenamiento y la eficiencia esto debido a que el p-valor es menor del 1 %; teniendo en cuenta que se observa una correlación de manera directa moderada ( $r=,426$ ), logrando aceptar la segunda hipótesis específica, puesto que el almacenamiento se relaciona significativamente con la eficiencia en la empresa Calzados Unidos– Piura, 2022.

Respecto al objetivo específico 3, sobre determinar el impacto de la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022. Por otro lado, Gamarra (2019) la distribución se apoya en establecer el mejor canal considerando las propiedades de la mercancía y cumplir a tiempo con los procesos de venta del producto final, tomando en cuenta la información que se tiene de la competencia, el proyecto de trabajo, las restricciones gubernamentales, los recursos que poseemos accesibles y el precio de que generara cada opción, la empresa Calzados Unidos busca que la distribución del producto desde su elaboración hasta su venta final conlleve una serie de procesos fundamentales para su óptima gestión, ya que cumple a tiempo con los procesos de venta del producto final, señalo el encargado del área, concluyendo un buen sistema de distribución.

Entre los resultados referente a la distribución, el 60% de los encuestados indica que el sistema de comunicación es el más adecuado para obtener diferentes niveles de distribución; de otra parte, el 82.2% manifiesta totalmente de acuerdo que la empresa aplica una buena distribución. Del mismo el entrevistado menciona que existe un impacto positivo entre la distribución y la eficiencia, puesto que la empresa utiliza mayormente el canal de distribución directa, ya que los trabajadores mismos se encargan de llevar los productos al consumidor final sin ayuda de intermediarios, haciéndola más eficiente a la hora de distribuir su producto, logrando así tener un buen posicionamiento en el mercado, frente a sus competidores.

Román (2016) en su investigación, Plan de mejoramiento de una gestión eficiente en el proceso de importaciones de la empresa Star Motors S.A, tuvo como fin llevar a cabo una estrategia eficaz y efectiva en la administración logística; direccionándolo en las etapas de transacciones y contribuyendo a la



mejora de los recursos; llegando a la terminación que la optimización continua y eficaz se apoya en reducir los tiempos en los procesos y el diseñar estrategias que perfeccionen los recursos a fin de obtener ventajas sobre la competencia en un mercado competitivo. Con la finalidad de alcanzar una gestión eficiente, tiene mucho sustento ya que una de las estrategias de la empresa es reducir los tiempos en los procesos y el diseñar estrategias que perfeccionen los recursos a fin de obtener ventajas sobre la competencia.

*La tercera hipótesis específica H<sub>3</sub>: La distribución impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022.* De acuerdo al análisis de regresión indica que existe una moderada correlación positiva, que determina que la distribución impacta significativamente en la eficiencia de la empresa  $p < 0.05$ . Por lo cual se *acepta* la hipótesis planteada con un coeficiente de 0,470\*\*. Esto quiere decir que una buena distribución se relacionara mediante con el éxito de la eficiencia.

En cuanto al objetivo general: *Analizar el impacto de la gestión logística en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022*, Sánchez (2017) menciona que la gestión logística es una de las primordiales bases en una organización ya que es la delegada de la compra de materiales, almacenamiento y repartición, debido a que para que una entidad se mantenga con un manejo eficaz se necesita disponer de ello. Sumado a esto el área logística en una empresa se ocupa de recibir los múltiples requerimientos de las otras áreas, llevar a cabo sus demandas y cotizando con varios proveedores para manejar costos disponibles en el mercado. Mientras que en el caso de la variable eficiencia, Según Carro y Gonzales (2012) examinaron que es el grado de utilidad en mano de obra relacionada a la cantidad de horas trabajadas y el total de la cantidad producida en la empresa.

En la investigación realizada en la empresa calzados unidos. Se encontró que el 62% de los trabajadores de la gestión logística y la eficiencia, que del 100 % de los trabajadores un 33.33 % están totalmente de acuerdo en proveedores mientras que el 2.23 % están en desacuerdo, con respecto al almacenamiento el

80 % (12) están totalmente de acuerdo mientras que el 20 % está de acuerdo, teniendo en cuenta la distribución del total de los trabajadores consideran que están totalmente de acuerdo (82.2 %) mientras que el 17,8 % está de acuerdo. Se evidencia que un alto porcentaje de los trabajadores están totalmente de acuerdo en la gestión logística (65.1 %) mientras con lo que respecta a la eficiencia un 72.1 % está totalmente de acuerdo mientras que el 18.5 % está de acuerdo.

Según García (2011) menciona que la eficiencia en cuanto a la relación entre los insumos utilizados y los recursos, es consecuencia de la buena gestión de los recursos en el proceso productivo.

La hipótesis general: La gestión de la cadena logística impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022 de acuerdo al análisis, indica que existe una moderada correlación positiva, que determina que la gestión logística influye significativamente en la eficiencia de la empresa  $p < 0.05$ , por lo cual se *acepta* la hipótesis planteada con un coeficiente de 0,405\*\*. Esto quiere decir que una buena gestión en la logística se relaciona de manera directa con la eficiencia de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

1. El impacto de los proveedores en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos es significativo, evidenciado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,185, estableciendo una moderada correlación positiva entre la dimensión proveedores y la variable eficiencia. Esto indica que si bien los proveedores impactan significativamente en la eficiencia, una mejor gestión sobre el control de pedidos, conllevaría a mejores resultados en la eficiencia de la empresa.
2. El impacto del almacenamiento en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos es significativo, evidenciado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,426, estableciendo una moderada correlación positiva. Indicando que si bien el almacenamiento impacta significativamente en la eficiencia, una mejor gestión de almacenes garantizará el suministro continuo de los materiales y medios de producción alcanzando una mayor eficiencia.
3. El impacto de la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos es significativo, evidenciado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, arrojando un resultado de 0,470, lo que establece una moderada correlación positiva entre la dimensión distribución y la variable eficiencia. Esto apunta a que, si bien la distribución impacta significativamente en la eficiencia, una mejor gestión resaltaré el éxito de la eficiencia en lo que se refiere a la distribución y los medios para hacer llegar el producto final al cliente.
4. El impacto de la gestión de la cadena logística de la eficiencia en la empresa Calzados Unidos es significativo, evidenciado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,405, estableciendo una moderada correlación positiva. Esto señala que la buena gestión de la cadena logística impacta significativamente logrando una eficiencia continua de la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

1. En relación a los proveedores, se recomienda mejorar las condiciones de compra y entrega de la mercadería, para definir si el proveedor hará la entrega de la materia prima en nuestro local y que tan pronto después del pedido se hará la entrega. Por lo que es necesario una cotización anticipada y por escrito para saber con exactitud lo que nos ofrecen nuestros posibles proveedores, al término de evaluar las cotizaciones se puede poner en contacto con los proveedores escogidos para negociar.
2. En cuanto al almacenamiento, se recomienda mejorar el abasto de productos en tienda y así disponer de cualquier producto disponible para un pedido de imprevisto por parte de los clientes. Por lo que es necesario implementar un buen sistema de gestión de inventarios que permita tener la información necesaria de los productos más vendidos y los que suelen salir más rápido de acuerdo a temporada.
3. En relación a la distribución, se recomienda reforzar el sistema de comunicación utilizado por la empresa Calzados Unidos, para generar estrategias mediante los canales de comunicación que propicien a nivel interno una mayor productividad e integración del trabajo colectivo. Por lo que es necesario, el desarrollo de un buen clima laboral, practicando la empatía y la comunicación directa entre los distintos niveles de mando en la empresa, formando un equipo sólido.
4. En relación a la gestión de la cadena logística, se recomienda un mayor uso de estrategias y uso de tecnología, para reducir los costos de compra y distribución. Mejorando los tiempos en los procesos usando menos recursos. Por lo que es necesario una buena organización y capacitación sobre nuevas tecnologías, reconsiderando la forma de planificación operativa y de ventas.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Propuesta de gestión logística que permita impulsar la eficiencia en la empresa Calzados Unidos.**

#### **8.1. Introducción.**

Calzados Unidos es una empresa que fábrica únicamente calzado para dama en la ciudad de Trujillo, siendo esta ciudad la mayor fabricante de zapatos en el país, satisfaciendo las necesidades de nuestro público femenino, dándole la protección y comodidad que buscan al hacer sus compras de zapatos. La empresa cuenta con una sucursal en la ciudad de Piura donde se dedica a la venta de calzado para dama al por mayor y menor, esta viene creciendo considerablemente en sus ventas debido a la calidad e innovación constante de diseños en sus productos que vende a sus clientes.

Actualmente la empresa Calzados Unidos, durante el desarrollo de sus actividades ha identificado que existen algunos indicadores deficientes respecto a los proveedores, en las condiciones de compra y entrega de la mercadería, para definir si el proveedor hará la entrega de la materia prima en nuestro local y que tan pronto después del pedido se hará la entrega, también mejorar el abasto de productos en tienda y así disponer de cualquier producto para un pedido de imprevisto por parte de los clientes. Así mismo reforzar el sistema de comunicación utilizado por la empresa Calzados Unidos, para generar estrategias mediante los canales de comunicación que propicien a nivel interno una mayor productividad e integración del trabajo colectivo y un mayor uso de estrategias que nos permita analizar nuestro entorno interno y externo en función al crecimiento de la empresa y el uso de tecnología, para promover la eficiencia en la organización.

## **8.2. Objetivo propuesto.**

Objetivo general:

Incrementar la eficiencia del sistema logístico de la empresa calzados unidos.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar factores externos e internos de la empresa.
2. Mejorar la comunicación interna y externa de la empresa calzados unidos.
3. Eliminar las deficiencias en las negociaciones con los proveedores de la empresa.

## **8.3. Justificación.**

La propuesta para diseñar las estrategias en función de la eficiencia empresarial en la empresa calzados unidos, permitirá reconocer ciertos factores desfavorables en la empresa y orientarla a la mejoría de estos, para el desarrollo adecuado de la gestión logística, garantizando una mayor eficiencia y competitividad empresarial. Ya que actualmente en el Perú, es favorable para las empresas dedicadas a cualquier rubro en el mercado nacional e internacional, mejorar su gestión logística, siendo de suma importancia gestionar las actividades que nos permitan garantizar la calidad del producto hasta la llegada al consumidor final. Siendo esta área de logística un flujo de dinero constante ya que cada material y producto en almacén representa un valor y un costo.

Es por ello que para el desarrollo de una buena comunicación en la empresa Calzados Unidos se necesitan estrategias que enfoquen a los colaboradores a cumplir los objetivos, potenciando el trabajo en equipo impulsando la moral y disminuyendo los conflictos y mala organización. Siendo de vital importancia que la información fluya de manera adecuada en todos los niveles.

Además, la negociación con los proveedores es indispensable para la empresa, ya que en el mercado en el que se desarrolla, los insumos están

subiendo de precio y la competencia está cada vez más fuerte, por lo que es necesario establecer estrategias de negociaciones que nos permitan cotizar mejor los precios y obtener mejores niveles de venta.

Lo cual la justificación en el planteamiento de propuesta está basada en el implemento de estrategias que nos permitan mejorar aquellas deficiencias encontradas en la empresa, siendo de gran ayuda para tomarlas como referencia y desarrollar una óptima gestión logística que permita mejorar en la eficiencia de la organización.

#### 8.4. Matriz EFE Y EFI.

##### 8.4.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)

- **Matriz EFI:** Para el análisis de la matriz EFI, se asignó un peso entre (0.0) = No importante, (1.0) = Absolutamente importante; así mismo se asignó una calificación entre (1) = Debilidad mayor, (2) = Debilidad menor, (3) = Fuerza menor y (4) = Fuerza mayor.

FORTALEZAS		VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Atención al cliente	0.15	4	0.60
2	Calidad de productos	0.10	2	0.20
3	Experiencia del personal	0.10	4	0.40
4	Variedad de modelos	0.05	2	0.10
5	Marca comercial reconocida	0.10	3	0.30
DEBILIDADES				
1	Falta de ventaja competitiva	0.05	4	0.20
2	Tecnología	0.10	2	0.20
3	Registro de inventario	0.10	2	0.20
4	Deficiente comunicación interna y externa	0.10	1	0.10
5	Deficiente negociación con proveedores	0.15	3	0.45
<b>TOTAL</b>		<b>1.00</b>		<b>2.75</b>

Respecto a la Matriz EFI realizada, se aprecia que cuenta con 5 fortalezas y 5 debilidades claramente identificadas, nos muestra que la empresa según el valor

ponderado de 2.75 se considera favorable internamente, eso quiere decir que responde bien a las fortalezas y debilidades.

#### 8.4.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)

- **Matriz EFE:** Para el análisis de la matriz EFE, se asignó un Peso entre 0.0 = No es importante, 1.0 = Muy importante, así mismo se asignó una calificación entre 1 = Una respuesta mala, 2 = Una respuesta media, 3 = Una respuesta superior a la media y 4 = Una respuesta superior.

OPORTUNIDADES		VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Nuevos proveedores a mejores costos	0.15	3	0.45
2	Apoyo de los medios locales	0.05	2	0.10
3	Acceso a nueva tecnología	0.10	2	0.20
4	Clientes con capacidad de compra	0.10	3	0.30
5	Crecimiento de las importaciones	0.05	2	0.10
AMENAZAS				
1	Aumento de precios en los insumos	0.05	4	0.20
2	Pérdida de clientes nuevos por competencia	0.10	2	0.20
3	Nueva competencia desleal en el mercado	0.15	2	0.30
4	Cambio de gustos en los clientes	0.05	3	0.15
5	Desastres naturales o Pandemias	0.20	2	0.40
<b>TOTAL</b>		<b>1.00</b>	-	<b>2.80</b>

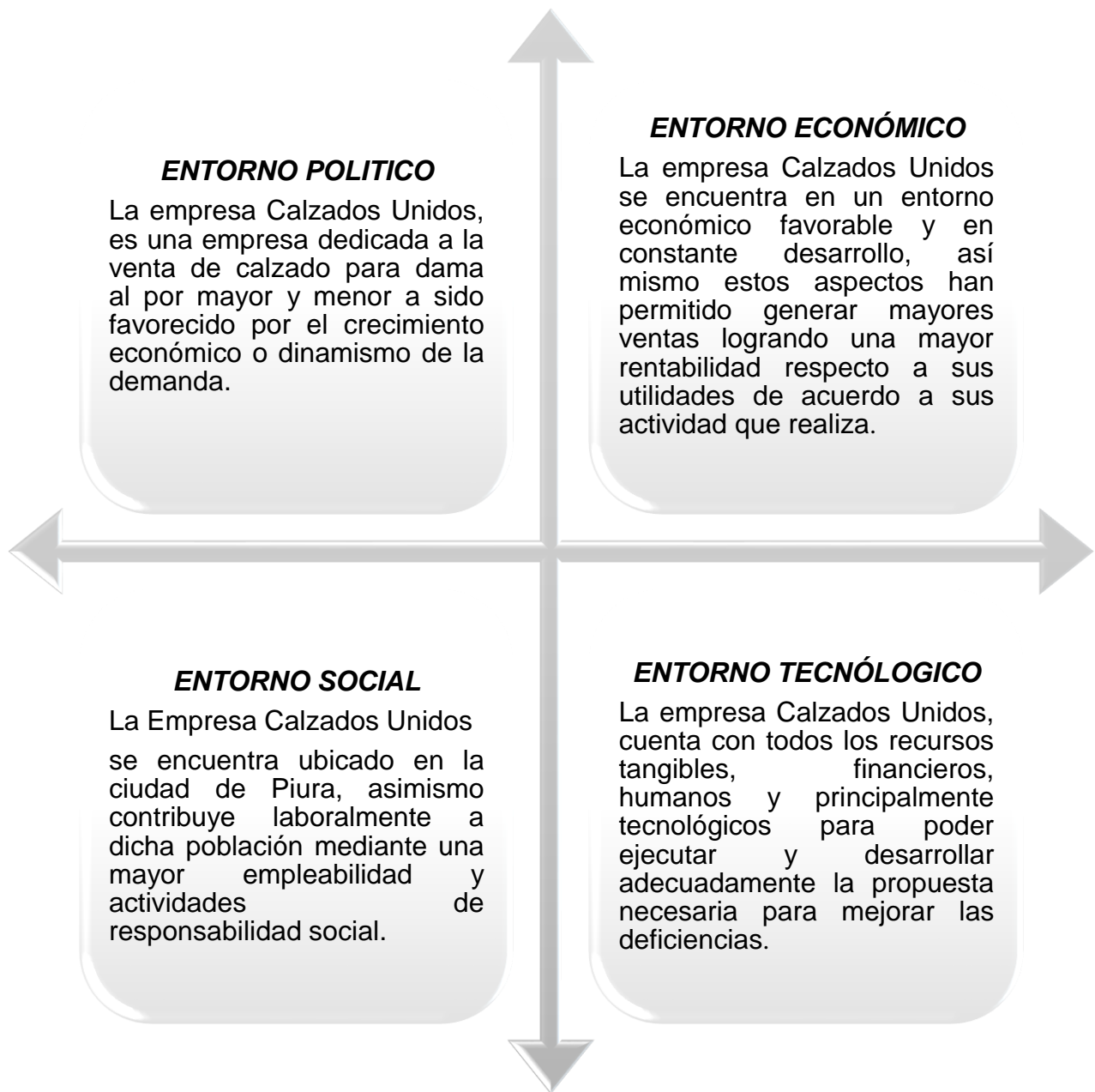
Respecto a la Matriz EFE realizada, se aprecia que cuenta con 5 oportunidades y 5 amenazas claramente identificadas, nos muestra que la empresa según el valor ponderado al ser de 2.80 se considera favorable externamente, por lo que responde bien a las oportunidades y amenazas.



### 8.4.3. Matriz EFI y EFE

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		<b>F. INTERNOS</b>	F1: Atención al cliente F2: Calidad de productos F3: Experiencia del personal F4: Variedad de modelos F5: Marca comercial reconocida
<b>F. EXTERNOS</b>			
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO	
O1: Nuevos proveedores a mejores precios O2: Apoyo de los medios locales O3: Acceso a nueva tecnología O4: Clientes con capacidad de compra O5: Crecimiento de las exportaciones	Aprovechar nuestra marca reconocida y el crecimiento de las exportaciones para captar nuevos clientes con capacidad de compra (F5,O5,O4)  Aprovechar la tecnología y promocionar nuestros variados productos de calidad. (F2, F4, O3)	Incrementar nuestra ventaja competitiva mejorando nuestra comunicación interna aprovechando la nueva tecnología. (D1, D4, O3)  Implementar un óptimo registro de inventarios aprovechando la nueva tecnología. (D3, O3)  Mejorar nuestra negociación con los proveedores, identificando los mejores acuerdos y precios.(D5, O1)	
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA	
A1: Inestabilidad política en el sector A2: Perdida de clientes nuevos por competencia A3: Nueva competencia desleal en el mercado A4: Cambio de gustos en los clientes A5: Desastres naturales o pandemias	Preservar y mejorar nuestra experiencia de personal en atención al cliente para hacer frente a la pérdida de clientes por la nueva competencia. (F1, A2)  Aprovechar e implementar nuestra variedad y calidad de modelos en zapatos para sobresalir frente a la competencia desleal en el mercado. (F2, F4, A3)	Diseñar estrategias de ventaja competitiva para hacer frente a la competencia desleal. (D1, A3)  Mejorar la comunicación con los clientes, para evitar la pérdida de estos, fidelizándolos y captando potenciales nuevos clientes. (D4, A2)	

## 8.5. Análisis PEST



PEST es un análisis descriptivo usado para conocer el contexto de la empresa, por consiguiente, la empresa Calzados Unidos utiliza estos 4 cuadrantes para identificar los factores externos y como puede interferir en la evolución del negocio.

## **8.6. Análisis de las cinco fuerzas de Porter**

A través de esta herramienta estratégica será muy utilizada en el sector de los negocios que sirve para analizar las fuerzas competitivas de la empresa Calzados Unidos, de esta manera aprovechar las oportunidades y disminuir las posibles amenazas, estas son:

### **a) Rivalidad entre competidores**

Calzados Unidos cuenta con diversidad de competencia a su alrededor dedicados a la venta de calzado para dama, entre ellos están, Calzados Cielo, Calzados María, Calzados Lucia, Calzados Garbo, Calzados Andreina, entre las indirectas se encuentra Calzados Bogacci, Calzados platanitos, Zapatería central, Calzados Saucedo que repercuten en las ventas de la empresa.

### **b) Amenaza de productos y/o servicios sustitutos**

Calzados Unidos cuenta con productos sustitutos que se mantienen relacionados con las zapatillas de dama por lo tanto presenta una gran diversidad de modelos adicionales o combinados que sustituyen de modo relevante el zapato. Manifestando que se encuentra bien localizado el calzado para dama.

### **c) Riesgo de entrada de nuevos competidores**

En la industria del calzado de dama encontramos mucha competencia, diversas empresas que venden sus productos o de otras empresas, es un amplio mercado, en el cual existen empresas que están muy bien posicionadas y debido a ello son reconocidas en el mercado por los potenciales clientes, ya que la empresa calzados unidos emplea estrategias para hacerle frente a sus competidores.

### **d) Poder de negociación con los proveedores**

Calzados Unidos, con sus proveedores es oportuno, por consiguiente, mantiene una fuerte relación con los proveedores, ya que son los que abastecen la materia prima de calidad a la empresa Calzados Unidos para la fabricación de su calzado, además los proveedores manejan sistemas de pago que facilitan la compra de sus productos.

### **e) Poder de negociación de clientes**

Calzados Unidos les brinda variedad de modelos de zapatos de calidad y garantía a sus clientes, ya que mantiene una buena relación con sus clientes por consiguiente brindándole facilidades de pago o crédito a la hora de comprar el producto en la empresa para que el cliente se sienta a gusto con la empresa, ya que la empresa está dispuesto a escuchar algún reclamo por parte del cliente, para luego brindarle una solución a su reclamo.

### **8.7. Mercado meta**

La empresa Calzados Unidos está conformado por los clientes naturales, ya que estos clientes son los que compran siempre el calzado de dama y se encuentran registrados en la computadora de la empresa.

### **8.8. Estrategias**

Para realizar la propuesta, se continuó haciendo la matriz efi y efe, por consiguiente, la matriz foda, con esto se identificó 9 estrategias importantes para la empresa Calzados Unidos, estas son:

#### **8.8.1. ESTRATEGIA FO: Aprovechar nuestra marca reconocida y el crecimiento de las exportaciones para captar nuevos clientes con capacidad de compra.**

##### **a) Descripción:**

A través de esta estrategia, se busca que la empresa utilizando su marca que ya se ha posicionado en la ciudad, capte más clientes tanto nacional e internacionalmente para concretar ventas aprovechando las exportaciones crecientes en el país.

##### **b) Meta:**

- Crecer en el mercado internacional

- Mejorar la presentación de nuestros productos

**c) Tácticas:**

- Estudio de formas de ingreso a nuevos mercados
- Adaptación y adecuación de productos.
- Promocionar la imagen de la empresa.

**d) Programa/actividades**

- Identificar los mercados favorables para la empresa
- Desarrollar una evaluación de los mercados
- Realizar acciones para aprovechar el mercado
- Efectuar las acciones
- Evaluar los resultados

**e) Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES \ PERIODOS	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Identificar los mercados favorables para la empresa																								
2. Desarrollar una evaluación de los mercados																								
3. Realizar acciones para aprovechar el mercado																								
4. Efectuar las acciones																								
5. Evaluar los resultados																								

**f) Presupuesto**

Descripción	Costo total
Capacitación de integración a nuevos mercados	S/. 1500
Laptop Lenovo core i7	S/. 3499
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 4999</b>

**g) Viabilidad**

Implementar esta estrategia es viable ya que ayudara a la empresa calzados unidos a identificar y entrar en nuevos mercados internacionales, captando una mayor cantidad de clientes, obteniendo mayor renombre tanto nacional e internacionalmente, elevando las ventas de la organización.

### **8.8.2. ESTRATEGIA FO: Aprovechar la tecnología y promocionar nuestros variados productos de calidad.**

#### **a) Descripción:**

Mediante esta estrategia, se busca que la empresa aproveche la nueva tecnología y promocióne sus productos mediante las distintas plataformas digitales existentes.

#### **b) Meta:**

- Elevar ventas
- Implementar la tecnología en los procesos de ventas.

#### **c) Tácticas:**

- Invertir en anuncios de redes sociales.
- Implementar e incluir una URL de la tienda en todas las plataformas digitales.
- Promocionar y tener activas las redes sociales de la empresa.
- Programas de fidelización.
- Encuestar breve y objetivamente a los clientes.

#### **d) Programa/actividades**

- Identificar el perfil de nuestros consumidores.
- Desarrollar una evaluación de los consumidores y posibles clientes.
- Realizar acciones para dar a conocer nuestros productos.
- Reunión con el personal para la fidelización de nuestros posibles clientes.
- Ofrecer promociones interesantes para los clientes.

### e) Cronograma de actividades

PERIODOS ACTIVIDADES	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar el perfil de nuestros consumidores																								
Desarrollar una evaluación de los consumidores y posibles clientes																								
Realizar acciones para dar a conocer nuestros productos																								
Reunión con el personal para la fidelización de nuestros posibles clientes																								
Ofrecer promociones interesantes para los clientes																								

### f) Presupuesto

Descripción	Costo total
Invertir en anuncios por redes sociales	S/. 1500
Crear una página de la tienda	S/. 250
Herramientas /software	S/. 150
Encuestas a una muestra de la población	S/. 200
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 2100</b>

### g) Viabilidad:

Implementar esta estrategia es viable ya que ayudara a la empresa Calzados Unidos a identificar el perfil de nuestros consumidores, permitiendo conocer sus gustos e intereses, dándonos a conocer con un rostro y una faceta de ventas renovados para promocionar nuestros variados productos por las distintas plataformas digitales y las redes sociales, captando más clientes y asegurando futuras ventas.

### **8.8.3. Estrategias FA: Preservar y mejorar nuestra experiencia de personal en atención al cliente para hacer frente a la pérdida de clientes por la nueva competencia.**

#### **a) Descripción:**

Mediante esta estrategia, se busca que la empresa haga frente a la competencia, preservando y agregando una mejora continua en la atención al cliente, brindando un mejor servicio, cumpliendo con una rápida, confiable y segura atención en los productos que el cliente solicite.

#### **b) Metas:**

- Responder con rapidez las necesidades del cliente.
- Ofrecer un trato personalizado a cada cliente.

#### **c) Tácticas:**

- Capacitar al personal en la atención.
- Cultivar relaciones con los clientes.
- Potenciar la atención y personalización con la ayuda de la tecnología.
- Automatizar los procesos.

#### **d) Programa/actividades**

- Definir una óptima política de atención al cliente.
- Capacitar al personal en atención al cliente.
- Realizar y desarrollar los posibles escenarios de atención.
- Brindar atención personalizada a los clientes.
- Estar en constante comunicación con los clientes.



### e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES \ PERIODOS	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Definir una óptima política de atención al cliente.																												
Capacitar al personal en la atención al cliente																												
Realizar y desarrollar los posibles escenarios de atención																												
Brindar atención personalizada a los clientes																												
Estar en constante comunicación con los clientes																												

### f) Presupuesto

Descripción	Costo total
Capacitación al personal	S/. 1500
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 1500</b>

### g) Viabilidad

Implementar esta estrategia es viable ya que ayudara a la empresa Calzados Unidos a mejorar nuestra atención y servicio al cliente, dándole una respuesta rápida y confiable a la hora de vender un producto o resolver cualquier duda.

#### **8.8.4. Estrategias FA: Aprovechar e implementar nuestra variedad y calidad de modelos en zapatos para sobresalir frente a la competencia desleal en el mercado.**

##### **a) Descripción:**

Mediante esta estrategia, se busca que la empresa haga frente a la competencia desleal que se viene dando en el país por la entrada de calzado del continente asiático, mejorando e innovando la calidad, variedad y diseño del producto.

##### **b) Meta:**

- Ofrecer nuevos y diversos productos al cliente.
- Elevar el número de clientes fidelizados.

##### **c) Tácticas:**

- Diseñar nuevos productos.
- Observar la moda presente y futura.
- Potenciar la calidad de los productos.

##### **d) Programa/actividades**

- Identificar y estudiar a la competencia.
- Determinar el público objetivo del producto.
- Realizar y desarrollar diseños creativos.
- Producción y aprobación del producto.
- Venta del producto.

**e) Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES \ PERIODOS	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar y estudiar a la competencia																								
Determinar el público objetivo del producto																								
Realizar y desarrollar diseños creativos																								
Producción y aprobación del producto																								
Venta del producto																								

**f) Presupuesto:**

Descripción	Costo total
Estudio de la nueva moda	S/. 500
Diseño de nuevos productos	S/. 1000
Financiamiento para la producción del nuevo producto	S/. 5000
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 6500</b>

**g) Viabilidad:**

Implementar esta estrategia es viable ya que ayudara a la empresa Calzados Unidos a implementar e innovar sus productos haciéndolos más fuertes en el mercado, y no quedándose atrás por la alta competencia, además captara la atención y gusto de futuros clientes.

### **8.8.5. Estrategias DO: Incrementar nuestra ventaja competitiva mejorando nuestra comunicación interna aprovechando la nueva tecnología.**

#### **a) Descripción**

Mediante esta estrategia, se busca que la empresa dinamice el mecanismo de decisiones, haciendo fluir la comunicación e información dentro de la empresa, cumpliendo a lo que se denomina sistemas formales o informales de comunicación. Sin olvidar la comunicación externa como lo son los proveedores, clientes, etc.

#### **b) Meta:**

- Mantener informado al nivel mayor y el equipo de trabajo de las decisiones y actualizaciones de la empresa.
- Mantener e implementar ventajas comparativas y competitivas.
- Incentivar y generar mayor compromiso del personal.

#### **c) Tácticas:**

- Desarrollo de la empatía.
- Incentivar al personal.
- Pactar reuniones y jornadas de integración de equipo.

#### **d) Programa/actividades**

- Organizar jornadas de inducción, motivación a todos los trabajadores
- Elaborar carpetas informativas, folletos especializados para distribuir entre todos los colaboradores.
- Determinar las mejores formas de comunicación
- Ejecutar las formas de comunicación
- Evaluar el desempeño del personal.

### e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Organizar jornadas de integración y motivación a todos los trabajadores, con la participación de equipos de comunicación.																								
Elaborar carpetas informativas y folletos especializados para distribuir entre los trabajadores																								
Determinar las mejores formas de comunicación																								
Ejecutar las formas de comunicación																								
Evaluar el desempeño del personal.																								

### f) Presupuesto:

Descripción	Costo total
Organización de jornadas	S/. 1000
Tecnología para mejorar la comunicación	S/. 500
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 1500</b>

### g) Viabilidad:

Implementar esta estrategia es viable ya que ayudara a la empresa Calzados Unidos a posicionar en un nivel alto la comunicación en la empresa, difundiendo de la manera más óptima los beneficios, actividades y procesos a nivel interno y externo que realiza la organización mediante las estrategias de comunicación definidas.

#### **8.8.6. Estrategias DO: Implementar un óptimo registro de inventarios aprovechando la nueva tecnología.**

##### **a) Descripción:**

Mediante esta estrategia y con ayuda de la tecnología, se busca que la empresa controle de manera más eficiente el registro de inventarios, mejorando las actividades relacionadas a la distribución de productos en stock y las compras hechas por la empresa.

##### **b) Meta:**

- Mantener un mayor orden de mercadería en la empresa
- Disponer de cualquier producto en almacén.
- Reducir los niveles de productos en existencia

##### **c) Tácticas:**

- Establecer el nivel óptimo del inventario
- Conteos físicos del inventario periódicamente
- Implementar sistemas de inventarios (ABC)

##### **d) Programa/actividades**

- Clasificar el inventario mediante el método abc.
- Elaborar propuestas de políticas para la gestión del inventario.
- Programas de capacitación de control de inventario.
- Ejecutar mecanismos de control
- Evaluar los nuevos controles de inventario.

**e) Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES \ PERIODOS	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Clasificar el inventario mediante el método ABC																								
Elaborar propuestas de políticas para la gestión del inventario																								
Programas de capacitación de control de inventario																								
Ejecutar mecanismos de control																								
Evaluar los nuevos controles de inventario evaluar los nuevos controles de inventario																								

**f) Presupuesto:**

Descripción	Costo total
Capacitación de gestión de inventarios	S/. 1600
Tecnología para mejorar la gestión de inventarios	S/. 1400
Elaboración de mecanismos de control	S/. 900
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 3900</b>

**g) Viabilidad:**

Implementar esta estrategia es viable ya que ayudara a la empresa Calzados Unidos a llevar un alto control de las existencias, además de conocer cuáles son sus productos con mayor rotación, así mismo detectar los productos de menor movimiento creando estrategias para agilizar su rotación y supervisar y monitorear la calidad de sus productos evitando deterioros.

### **8.8.7. Estrategias DO: Mejorar nuestra negociación con los proveedores, identificando los mejores acuerdos y precios.**

#### **a) Descripción**

Mediante esta estrategia y con ayuda de la tecnología, se busca que la empresa logre tener un adecuado nivel de calidad de los recursos materiales que se utilizan en la empresa y así mismo fortalecer el compromiso con nuevos proveedores.

#### **b) Meta:**

- Mejorar la administración de los recursos.
- Establecer alianzas estratégicas con los proveedores.
- Optimizar costos y recursos.

#### **c) Tácticas:**

- Adquirir mayores recursos de calidad
- Fijar una relación adecuada con los proveedores
- Buena comunicación
- Sistema eficaz de pago a proveedores

#### **d) Programa/actividades**

- Hacer una lista de diferentes proveedores
- Enviar una solicitud a los proveedores
- Evaluar a los distintos proveedores
- Seleccionar a los proveedores más adecuados
- Evaluar el adecuado cumplimiento de los proveedores.



**e) Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES \ PERIODOS	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Hacer una lista de diferentes proveedores																								
Enviar una solicitud a los proveedores																								
Evaluar a los distintos proveedores																								
Seleccionar a los proveedores más adecuados																								
Evaluar el adecuado cumplimiento de los proveedores																								

**f) Presupuesto:**

Descripción	Costo total
Reunión con los posibles proveedores	S/. 800
Evaluación de los proveedores seleccionados	S/. 500
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 1300</b>

**g) Viabilidad:**

Implementar esta estrategia es viable ya que ayudara a la empresa Calzados Unidos a establecer fuertes lazos con los proveedores de nuestros recursos requeridos, buscando una ventaja competitiva reduciendo costos y manteniendo la misma calidad en cada producto. Fortaleciendo esta relación con los proveedores, aumentará la capacidad de ambos para crear valor.

### **8.8.8. ESTRATEGIA DA: Diseñar estrategias de ventaja competitiva para hacer frente a la competencia desleal.**

#### **a) Descripción:**

Mediante esta estrategia, se busca que la empresa diseñe estrategias, donde cuente con diseños nuevos de zapatos según la tendencia del mercado y cuente con herramientas de última tecnología para poder sobrevivir y mantenerse en el mercado, ya que esto permitirá hacerle frente a la competencia.

#### **b) Meta:**

- Contar con diseños nuevos de zapatos
- Incrementar el nivel de producción de nuevos diseños
- Convertirnos en una marca preferida por el público

#### **c) Tácticas:**

- Diseñar modelos nuevos de acuerdo a la moda
- Poner en marcha las estrategias

#### **d) Programa/actividades**

- Contratación de un diseñador de calzado
- Utilizar un software para diseñar modelos de calzado
- Fabricar los nuevos modelos con materia prima de mejor calidad
- Brindar una buena atención personalizada para el público
- Estar a la vanguardia con la moda femenina

### e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES \ PERIODOS	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Contratación de un diseñador de calzado																								
7. Utilizar un software para diseñar modelos de calzado																								
8. Fabricar los nuevos modelos con materia prima de mejor calidad																								
9. Brindar una buena atención personalizada para el público																								
10. Estar a la vanguardia con la moda femenina																								

### f) Presupuesto:

Descripción	Costo total
Diseñador gráfico para los modelos de zapatos	S/. 1200
Utilizar un software para diseñar modelos de calzado	S/. 250
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 1450</b>

### g) Viabilidad:

Implementar esta estrategia es viable ya que ayudará a la empresa calzados unidos a diseñar estrategias competitivas en sus productos, ya que con las herramientas tecnológicas podrá sobrevivir y mantenerse en el mercado, y no quedándose atrás por la alta competencia.

**8.8.9. ESTRATEGIA DA: Mejorar la comunicación con los clientes, para evitar la pérdida de estos, fidelizándolos y captando potenciales nuevos clientes**

**a) Descripción:** Mediante esta estrategia, se busca que la empresa haga frente a la competencia, mejorando la comunicación con los clientes, tratando de resolver sus inquietudes que tienen acerca del producto y de esa misma forma poder fidelizarlos y evitar perderlos

**b) Meta:**

- Tener una buena comunicación con todos clientes
- Llegar a fidelizar a todos nuestros clientes

**c) Tácticas:**

- Fomentar una mayor relación de comunicación con los clientes
- Personalizar la comunicación con los clientes
- Fidelizar y captar potenciales nuevos clientes

**d) Programa/actividades**

- Capacitar al personal para que tenga una mayor relación de comunicación con los clientes
- Capacitar al personal para que fidelice y capte nuevos clientes
- Desarrollar una evaluación de posibles clientes
- Ejecutar las acciones aprendidas
- Evaluar los resultados

### e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitar al personal para que tenga una mayor relación de comunicación con los clientes																								
Capacitar al personal para que fidelice y capte nuevos clientes																								
Desarrollar una evaluación de posibles clientes																								
Ejecutar las acciones aprendidas																								
Evaluar los resultados																								

### f) Presupuesto:

Descripción	Costo total
Capacitación al personal	S/. 1500
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 1500</b>

### g) Viabilidad

Implementar esta estrategia es viable ya que ayudará a la empresa calzados unidos a mejorar la comunicación con los clientes, tratando de resolver sus inquietudes o dudas que tienen acerca del producto y de esa misma forma poder fidelizarlos y captar potenciales nuevos clientes.

**Tabla N° 1.** Resumen de las estrategias y costos

<b>RESUMEN</b>		
	<b>ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR</b>	<b>COSTO</b>
Estrategias FO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar nuestra marca reconocida y el crecimiento de las exportaciones para captar nuevos clientes con capacidad de compra</li> <li>- Aprovechar la tecnología y promocionar nuestros variados productos de calidad</li> </ul>	S/. 7,099
Estrategias FA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preservar y mejorar nuestra experiencia de personal en atención al cliente para hacer frente a la pérdida de clientes por la nueva competencia.</li> <li>- Aprovechar e implementar nuestra variedad y calidad de modelos en zapatos para sobresalir frente a la competencia desleal en el mercado.</li> </ul>	S/. 8,000
Estrategias DO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar nuestra ventaja competitiva mejorando nuestra comunicación interna aprovechando la nueva tecnología.</li> <li>- Implementar un óptimo registro de inventarios aprovechando la nueva tecnología.</li> <li>- Mejorar nuestra negociación con los proveedores, identificando los mejores acuerdos y precios</li> </ul>	S/. 6,700
Estrategias DA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar estrategias de ventaja competitiva para hacer frente a la competencia desleal.</li> <li>- Mejorar la comunicación con los clientes, para evitar la pérdida de estos, fidelizándolos y captando potenciales nuevos clientes.</li> </ul>	S/. 2,950
<b>COSTO TOTAL DE LAS ESTRATEGIAS</b>		<b>S/.24,749</b>

**Fuente:** Análisis FODA y cotizaciones de las actividades a realizar para implementar estrategias.

Elaboración Propia

**Tabla N° 2.** Ingresos y Egresos de la empresa Calzados Unidos, Piura, Periodo al Ejercicio del periodo 2019

<b>INGRESOS POR VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>EGRESO (GASTOS, REMUNERACIONES, CUENTAS POR PAGAR y OBLIGACIONES FINANCIERAS)</b>	<b>TOTAL (INGRESOS – EGRESOS)</b>
S/. 345,000.00	S/. 200,000.00	S/. 145,000.00

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla N° 3.** Ingresos y egresos, estrategias propuestas para la empresa Calzados Unidos, Piura. Ejercicio del periodo (2019-2021)

	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2021</b>
<b>INGRESOS</b>	S/. 345,000.00	S/. 400,000.20	S/. 425,000.60
<b>EGRESOS</b>	S/. 200,000.00	S/. 250,000.50	S/. 270,000.30
<b>BENEFICIO NETO</b>	<b>S/. 145,000.00</b>	<b>S/. 149,999.70</b>	<b>S/. 155,000.30</b>

Fuente: Elaboración Propia

### Relación de beneficio - costo

Con respecto a los ingresos totales de la empresa Calzados Unidos, en el año 2021 es de S/. 425,000.60. Se considera que para el cierre del siguiente periodo un crecimiento del 10%. Manifestando que la inversión total es de S/. 24,749.00

- Ingresos totales año 2021: S/. 425,000.60
  - Crecimiento esperado para el año 2022 10%
  - Costo total de la propuesta a invertir S/. 24,749.00
  - Beneficio - costo ?
  - Incremento de los ingresos = S/. 425,000.60 \* 10%
- = S/. 42500.06

- **Relación beneficio - costo** =  $\frac{\text{S/. } 425,00.06}{\text{S/. } 24,749.00}$

**Relación beneficio – costo = 1.72**

La inversión del proyecto, es aceptable si el valor de la relación beneficio/costo es  $\geq$  que 1.0, por lo tanto viendo que el valor del proyecto muestra 1.72, demostrando que la inversión se recuperará favorablemente después de haber sido evaluado en una tasa de descuento del 10% de crecimiento, proyectando rentable la implementación de estas estrategias.



## IX. REFERENCIAS

- Avendaño, C., & Silva, G. (2018). Análisis de los cuellos de botella en la logística internacional de las Pymes de confecciones en Colombia. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 20(3), 510-536.  
<https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=433e981a-b11d-4732-a91a-cd038b994988%40sessionmgr101>
- Alva (2018). El proceso de distribución logística en relación a la gestión de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chicbote, el año 2017. (Tesis de Licenciatura) Perú: Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10214/reyes\\_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10214/reyes_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bances, M. (2021). Gestión logística y productividad en el área de almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura. Tesis para obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61075/Bances\\_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61075/Bances_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrantes, G., & Paz, R. (2019). La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo. Tesis Para Obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. Chepén, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44718/Barrantes\\_GDA-Paz\\_RDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44718/Barrantes_GDA-Paz_RDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). Productividad y competitividad. Argentina.  
<http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607>

Dávila, C. (2017). Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017 (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública), Universidad Cesar Vallejo, Lima.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2633/TM%20AD-GP%204225%20Z1%20-%20Zegarra%20Argumedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fabio, M. (2019). Planificación y gestión de operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución. Tesis para optar al grado académico de Magister en Administración. Universidad Nacional del Sur, Argentina.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49675/Davila\\_ZLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49675/Davila_ZLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gamarra, P. (2019). Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución en la Empresa ICO LOGISTICA S.A.C, Puente Piedra, 2019.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64382/Gamarra\\_PMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64382/Gamarra_PMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, A. (2011). Productividad y Reducción de Costos. México: Editorial Trillas. <https://www.gandhi.com.mx/productividad-y-reduccion-de-costos-para-la-mediana-y-peque-a-industria>

García (2018). “Logística de Almacenamiento”. España, Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12493/1/LogisticaEmpresarial.pdf>

Gonzales, J y Tuesta, P. (2019). Diagnóstico y propuesta de mejora en la cadena de suministro en un centro de distribución logística aplicando el modelo SCOR (Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial), Universidad Ricardo Palma, Lima.

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3077/IND->

[T030\\_47608981\\_T%20%20%20TUESTA%20VELARDE%20PATRICK%20MARIO%20JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/166/TL_Guarachi_Coronel_AlejandraMariel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Guarachi, C. Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el hospital nacional Almanzor Aguinaga asenjo de EsSalud – Chiclayo, Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Administración de Empresas. Chiclayo, Perú.  
[http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/166/TL\\_Guarachi\\_Coronel\\_AlejandraMariel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/166/TL_Guarachi_Coronel_AlejandraMariel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero, J. (2019). El método kaizen para orientar la gestión logística en el cuartel general del Ejército Peruano- Sullana, año 2018 (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración), Universidad Cesar Vallejo, Piura.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40642/Guerrero\\_VJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40642/Guerrero_VJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jara, J. (2019). Incidencia de la gestión logística en la rentabilidad financiera de la Empresa Olben E.I.R.L. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público), Universidad Cesar Vallejo, Piura.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41350>
- Limo, J. (2019). La necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una gestión eficiente (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2216>
- Martínez, R. & Torres, S. (2018). Diseño de un Modelo de Gestión Logística para aumentar la Eficiencia de La Empresa Saladita S.A.C. – Chiclayo 2017. Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5652/Mart%C3%ADnez%20Racchum%C3%AD%20%26%20Torres%20Sanchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mauricio, B. (2016). Análisis, diseño e implementación de un sistema de logística para la panadería Dos Estrellas aplicando tecnologías de información. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Piura.

Monjarás, Á., Bazán, S., Pacheco, M., Rivera, G., Zamarripa, C. & Cuevas, S. (2019). Diseño de investigación. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. No. 15, 119-122. ISSN: 2007-4573  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/issue/archive>

Pizarro, E, y Silva, M. (2020). La gestión logística y el desarrollo estratégico del sector ferretero piurano en el año 2019 (Tesis para obtener el título de licenciado en administración), Universidad privada Antenor Orrego, Piura.  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6977/1/REP\\_AD MI\\_ESTHEYSSY.PIZARRO\\_MAR%C3%8DA.SILVA\\_GESTI%C3%93N.LOG%C3%8DSTICA.DESARROLLO.ESTRAT%C3%89GICO.SECTOR\\_FERRETERO.PIURANO.2019.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6977/1/REP_AD MI_ESTHEYSSY.PIZARRO_MAR%C3%8DA.SILVA_GESTI%C3%93N.LOG%C3%8DSTICA.DESARROLLO.ESTRAT%C3%89GICO.SECTOR_FERRETERO.PIURANO.2019.pdf)

Ruiz, A., & Hall Mitre, E. (2017). Desarrollo de un sistema de gestión de eficiencia y ahorro energético para las instituciones del sector público. Revista De Iniciación Científica, 3(1), 70 - 76  
<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/1700>

Sánchez (2017). En su tesis titulada “Gestión logística en las empresas importadoras de autopartes del distrito de la Victoria – Lima, 2016”. Lima, La Victoria. Universidad César Vallejo.

Santisteban, A. y Ventura, C. (2020). Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67104/Santisteban\\_AMI-Ventura\\_CPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67104/Santisteban_AMI-Ventura_CPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez, R. (2020). Metodología de la investigación. Guía del estudiante. Universidad de San Martín de Porres.

<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Vicente, L. (2018). Gestión logística y el nivel de eficiencia de gestión de abastecimiento de productos de consumo masivo en los supermercados de Mendoza Argentina. (Tesis de maestría). Universidad San Andrés. Argentina.

Villegas, K. y González, D. (2018). Propuesta de mejoramiento para la gestión logística en la Empresa Balpisa Ecuador de la Ciudad de Guayaquil [Universidad de Guayaquil].  
[https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28297/1/Propuesta%20Villegas %20%26%20Gonzalez%201.pdf](https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28297/1/Propuesta%20Villegas%20%26%20Gonzalez%201.pdf)

**ANEXO 01: Matriz de Operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTION LOGÍSTICA</b>	Según Mercado (2021) se entiende por gestión logística como un conjunto de estrategias y procesos para poner en actividad diversos tipos de recursos tales como víveres e insumos. Con el tiempo, la gestión logística se fue asociando a la dinámica de intercambio de bienes y servicios ya que actualmente es el motor de la cadena de suministro de todo tipo de productos para satisfacer la demanda de los clientes.	Se medirá la gestión logística mediante la aplicación de los procesos de almacenamiento, producción, distribución y transporte de los bienes y servicios disponibles en la empresa, a través de la aplicación de un cuestionario.	Proveedores	Volumen de compra	likert
				Calidad de materia	
				Tiempo de entrega de materia prima	
			Almacenamiento	Conservación del producto	
				Mercancía disponible	
				Rotación de inventario	
			Distribución	Tecnología de comunicación e información	
				Salida y llegada del producto	
				Servicio al cliente	

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>EFICIENCIA</b>	Rojas et al. (2018) lo definen como el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.	Se medirá los resultados de la productividad diaria de la empresa por medio de los indicadores de productividad y rendimiento de los trabajadores, verificando la calidad apropiada del producto, a través de la aplicación de un cuestionario.	Productividad	Obtención de resultados	likert
				Objetivo de ventas	
				Cumplimiento de valores	
			Calidad	Unidades conformes	
				Manutención de mercancías	
				Procesos sistemáticos	
			Rendimiento	Adecuación empresarial	
				Capacidad productiva	
				Resolución de problemas	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Gestión de la Cadena Logística y su Impacto en la Eficiencia de la Empresa Calzados Unidos, Piura 2022	<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo la gestión de la cadena logística impacta en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos-Piura 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Analizar el impacto de la gestión de la cadena logística en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La gestión de la cadena logística impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022</p>	<p><b>-Tipo de Investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>-Diseño de la Investigación:</b></p> <p>No experimental</p> <p>Correlacional – Causal</p> <p><b>-Corte:</b> Transversal</p> <p><b>-Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>-Población:</b></p> <p>15 trabajadores</p> <p><b>-Técnica:</b></p> <p>Encuesta y entrevista</p> <p><b>-Instrumentos:</b> Cuestionario y guía de entrevista</p> <p><b>Método de análisis SPSS V.28</b></p>
	<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿De qué manera impactan los proveedores en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura?</li> <li>- ¿Cómo impactan el almacenamiento en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura?</li> <li>- ¿De qué manera impacta la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el impacto de los proveedores en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura</li> <li>- Determinar el impacto del almacenamiento en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura</li> <li>- Determinar el impacto de la distribución en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura</li> </ul>	<p><b>Hipótesis Específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los proveedores impactan significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura.</li> <li>- El almacenamiento impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura.</li> <li>- La distribución impacta significativamente en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura.</li> </ul>	



## Anexo 03: Carta de Autorización de la empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Martes, 9 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus

A través del presente, José Cenas Orbeago identificado (a) con DNI N°19072761 representante de la empresa CALZADOS UNIDOS con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Pasapera Rodríguez Bruno Alexis

b) Vega Manrique José

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Gestión de la Cadena Logística y su Impacto en la Eficiencia de la Empresa Calzados Unidos, Piura 2022

Si  No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



.....

**CALZADOS UNIDOS**  
**RUC:10190727616**



---

**"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"**

Piura, 07 de octubre del 2021

Señor:

Dr. Freddy W. Castillo Palacios

Escuela Administración

Universidad Cesar Vallejo.

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle de conocimiento que hemos aceptado el permiso para que los alumnos:

- Pasapera Rodríguez Bruno Alexis, con DNI N°74776885
- Vega Manrique José, con DNI N°48722075

Estudiantes de la carrera de Administración, quienes están elaborando su tesis titulada "Gestión de la Cadena Logística y su Impacto en la Eficiencia de la Empresa Calzados Unidos, Piura 2022", brindarles la información necesaria para elaboración de su tesis.

Aprovechando la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente

Calzados Unidos  
José Benas Orbeagoza

**ANEXO 04: Formato de cuestionario a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

N° \_\_\_\_\_

**Encuesta a Trabajadores**

**Estimado colaborador buen día, solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.**

**Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación " GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA CALZADOS UNIDOS, PIURA 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.**

**Escala de medición consta:**

**(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO**

**Consentimiento informado:**

**De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario: Si ( ) No ( )**

**DATOS ESPECIFICOS**

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	<b><u>PROVEEDORES</u></b> La empresa garantiza las mejores condiciones de compra.					
	2	La calidad de la materia prima es la más óptima para realizar las labores.				
	3	La empresa recibe en el horario planeado la materia prima.				
	4	<b><u>ALMACENAMIENTO</u></b> Es muy bien conservado el producto dentro de la empresa.				

5	Disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto.					
6	La rotación del inventario es la más apta para la gestión de la empresa					
7	<b><u>DISTRIBUCIÓN</u></b> El sistema de comunicación es el más adecuado para obtener información en los diferentes niveles de distribución.					
8	La empresa agiliza y cumple a tiempo con los procesos de venta del producto final.					
9	El servicio al cliente es el más conveniente.					
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>EFICIENCIA</b>						
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10	<b><u>PRODUCTIVIDAD</u></b> Por su parte la obtención de resultados es la esperada.					
11	Las ventas son las planificadas por el planteamiento de la empresa					
12	En el ambiente laboral se promueven los valores pactados.					
13	<b><u>CALIDAD</u></b> Se realiza un tratamiento adecuado de los productos obteniendo las unidades conformes.					
14	La manipulación y el traslado de la mercancía es la más adecuada.					
15	El cumplimiento de los procesos es ordenado.					
16	<b><u>RENDIMIENTO</u></b> Se adecua el personal a los puestos designados.					
17	Se cumple con la producción máxima en un tiempo determinado.					
18	Se toman medidas lógicas para resolver los problemas presentados.					

<b>DATOS GENERALES</b>	
1. Edad	: _____
2. Sexo	: _____
3. Estado civil	: _____
4. Ocupación	: _____
Fecha: _____	

**FORMATO DE GUIA DE ENTREVISTA PARA DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA CALZADOS UNIDOS, PIURA 2022**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Estimado encargado del área de logística la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada ***“Gestión de la Cadena Logística y su Impacto en la Eficiencia de la Empresa Calzados Unidos, Piura 2022”***, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

**ASPECTOS GENERAL**

- ENTREVISTADOR (A): Fecha:13/11/21
  1. Pasapera Rodríguez Bruno Alexis (ORCID: Tiempo:30 minutos  
0000-0003-2135-1611)
  2. Vega Manrique José (ORCID:  
0000-0002-6382-1303)
  
- ENTREVISTADO (A):  
Encargado del Área de Logística
  
- Empresa: Calzados Unidos

**Consentimiento informado:**

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario: Si ( ) No ( )

### **Variable 1: Gestión Logística**

1. ¿Considera usted que el volumen de compra e insumos por parte de la empresa es el adecuado? ¿Por qué?
2. ¿La calidad de la materia prima con el que cuenta la empresa ayuda a mejorar el producto final? ¿De qué forma?
3. ¿Cada que tiempo la empresa recibe en el horario planeado la materia prima? ¿Explique?
4. ¿Qué tiempo en promedio se conservan los productos terminados en el almacén? ¿Explique?
5. ¿La mercancía disponible en el almacén es la apropiada? ¿Por qué?
6. ¿La rotación del inventario es la más apta para la gestión de la empresa? ¿Por qué?
7. ¿El sistema de comunicación con el que cuenta la empresa es el más adecuado para obtener información en los diferentes niveles de distribución? ¿Explique?
8. ¿Cada que tiempo La empresa agiliza y cumple a tiempo con los procesos de venta del producto final? ¿Explique?
9. ¿Considera usted que el servicio al cliente es el más conveniente? ¿Explique?

### **Variable 2: Eficiencia**

10. ¿En la empresa la obtención de resultados es la esperada? ¿Por qué?
11. ¿Considera usted que las ventas son las planificadas por la empresa? ¿Explique?
12. ¿El ambiente laboral en la empresa se promueven los valores pactados? ¿Por qué?
13. ¿se realiza un tratamiento adecuado de los productos obteniendo las unidades conformes? ¿Explique?
14. ¿La manipulación y el traslado de la mercancía por parte de la empresa es la más adecuada?
15. ¿Considera usted que el cumplimiento de los procesos en la empresa es ordenado? ¿Explique?
16. ¿En la empresa se adecua el personal a los puestos designados? ¿Explique?
17. ¿Considera usted que en la empresa cumple con la producción máxima en un tiempo determinado? ¿Por qué?

18. ¿En la empresa se toman medidas lógicas para resolver los problemas presentados?  
¿Explique?

## **Anexo 6A: Resultados de la guía de entrevista**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Dirigido a:** Iván Nieves Castillo

**Fecha:** 13/11/2021

**Cargo:** Área de logística

**Objetivo:** Analizar el impacto de la gestión de la cadena logística en la eficiencia de la empresa Calzados Unidos – Piura, 2022.

Preguntas:

Variable 1: Gestión Logística

1. ¿Considera usted que el volumen de compra e insumos por parte de la empresa es el adecuado? ¿Por qué?  
Sí, realizamos las compras según lo planificado o cuando haga falta pagando siempre un precio justo gracias a la buena relación que tenemos con nuestros proveedores, concluyendo una buena adquisición de materiales de calidad que se ajusta a nuestras laborales diarias, disponiendo de lo necesario permitiéndonos trabajar adecuadamente y cumpliendo la cantidad de productos esperados, confeccionando unos zapatos de calidad y garantía para nuestros clientes.
2. ¿La calidad de la materia prima con el que cuenta la empresa ayuda a mejorar el producto final? ¿De qué forma?  
Sí, significativamente. Nosotros que trabajamos en el sector calzado sabemos cuánto depende nuestro producto de la calidad de materia

prima. Así que nos preocupamos y buscamos proveedores que nos brinden la certeza y confianza de lo que requerimos, la mejor tela, el plástico, el caucho, el cuero, etc. Para la transformación de esa materia prima de calidad en producto final dejando en evidencia la calidad de este desde el inicio, siendo los favoritos de nuestro público.

3. ¿Cada que tiempo la empresa recibe en el horario planeado la materia prima? ¿Explique?

Nosotros hacemos los pedidos previamente planificados y detallados, una vez hecho el pedido la entrega se realiza durante la semana, cada tres días, miércoles, jueves, viernes de 1pm- 2pm, llegando a tiempo la materia prima. La cual los trabajadores tienen disponible para su uso inmediato transformando y elaborando el calzado.

4. ¿Qué tiempo en promedio se conservan los productos terminados en el almacén? ¿Explique?

Para nosotros conocer la rotación de nuestros productos en el almacén es de mucha importancia y tratamos de que sea el menor tiempo posible, ayudando a llevar un mejor control del inventario y el stock disponible. El tiempo en promedio que se conservan los productos terminados es durante una semana en el almacén de manera temporal hasta que se distribuya al cliente final, esto con ayuda de la tecnología y redes que damos a conocer a más personas nuestro producto, de esta manera aumentamos clientes obteniendo más ventas.

5. ¿La mercancía disponible en el almacén es la apropiada? ¿Por qué?

Nuestra mercancía en almacén siempre está lista, para su uso o venta ya sea un producto terminado satisfaciendo la demanda de nuestros clientes. Disponemos del stock apropiado en el almacén y materiales requeridos para su elaboración. Dándonos una mejor gestión de los flujos de mercancías y procesos de compra.

6. ¿La rotación del inventario es la más apta para la gestión de la empresa? ¿Por qué?



Por supuesto que sí, nos ayuda muchísimo que la rotación sea cambiante, así podemos controlar el número de veces que el inventario tiene que ser reemplazado cada cierto periodo y también a la elaboración de este y porque al rotar rápidamente nos permite tener la mercancía menos tiempo en el almacén, permitiendo una gestión más simple y eficiente para la empresa.

7. ¿El sistema de comunicación con el que cuenta la empresa es el más adecuado para obtener información en los diferentes niveles de distribución? ¿Explique?

Claro que sí, una buena comunicación en la organización es imprescindible para la consecución de los objetivos del negocio obteniendo la información precisa y exacta en toda nuestra logística, para nosotros tener una buena comunicación entre los trabajadores y jefes de la empresa ayuda a tener mejores relaciones y mayor productividad laboral y ahora con la ayuda de la tecnología y la cantidad de información que se le permite a uno llevar en el dispositivo móvil, nos ayuda a comunicarnos más rápidamente.

8. ¿Cada que tiempo La empresa agiliza y cumple a tiempo con los procesos de venta del producto final? ¿Explique?

Siempre, en la empresa tenemos a los trabajadores capacitados para que el proceso de venta sea un éxito desde su inicio, en nuestra tienda física, el trabajador percibe el interés de nuestro futuro cliente y de un manera amable y directa lo invita a pasar haciéndole sentir un grato momento confiable e importante, asegurando la futura venta y ventas a un largo plazo, todo esto en unos 15 - 20 minutos máximo.

9. ¿Considera usted que el servicio al cliente es el más conveniente? ¿Explique?

Sí, porque el servicio que brindamos desde el inicio del proceso de venta hasta inclusive post venta es muy eficiente, dándole importancia y confiabilidad que el cliente busca al hacer su compra o resolver alguna duda.

## Variable 2: Eficiencia

10. ¿En la empresa la obtención de resultados es la esperada? ¿Por qué?

la buena obtención de resultados es importante dentro de la empresa para que las ventas sean las esperada y los objetivos sean alcanzados, por lo tanto nos hemos descuidado un poco en la obtención de resultado por que los trabajadores no están muy comprometidos con la empresa en el área de producción porque se sienten desmotivados por poca remuneración que perciben, sin embargo ahora se va hacer cada día un mejoramiento permanente de la gestión rutinaria vía estudio de método de trabajo para los trabajadores.

11. ¿Considera usted que las ventas son las planificadas por la empresa? ¿Explique?

Para nosotros las ventas son planificadas por la empresa por que la empresa antes de realizar las ventas, siempre hace un pronóstico donde recopila los datos necesarios para pronosticar correctamente las ventas futuras, permitiéndonos incluir factores internos como procesos actuales, flujo de caja e inventario.

12. ¿El ambiente laboral en la empresa se promueven los valores pactados? ¿Por qué?

Claro que sí, se promueven los valores pactados, por lo tanto, siempre existe un buen clima organizacional entre los trabajadores a la hora de realizar cada uno sus funciones, se visualiza que los trabajadores de la empresa son unidos y siempre crean un agradable ambiente laboral empezando por los jefes o altos mandos, ya que pueden reforzar con reuniones de cumpleaños, fiestas, reuniones familiares o realizar actividades sociales juntos.

13. ¿se realiza un tratamiento adecuado de los productos obteniendo las unidades conformes? ¿Explique?

Siempre, en la empresa tenemos maquinarias sofisticadas permitiéndonos trabajar de manera rápida y ordenada para el buen tratamiento adecuado de los productos y materiales requeridos para su elaboración, utilizamos las mejores unidades conformes en el tiempo requerido por nuestros clientes, para siempre brindarle zapatos de calidad y garantía.

14. ¿La manipulación y el traslado de la mercancía por parte de la empresa es la más adecuada?

Por supuesto que sí, nosotros mismos tenemos contacto directo con la empresa ittsa al momento que trasladamos nuestros productos de Trujillo a Piura y le decimos a la empresa ittsa que lo ponga en un paquete especial para que no pueda sufrir ningún daño el producto y pueda llegar en óptimas condiciones.

15. ¿Considera usted que el cumplimiento de los procesos en la empresa es ordenado? ¿Explique?

Por nuestra parte hasta el momento no ha existido algún problema con los trabajadores en los procesos de producción y distribución a la hora de entregar los productos a nuestros clientes, la empresa siempre lleva un control muy estricto, ordenado a la hora de trabajar y por consiguiente está gestionando bien para el óptimo cumplimiento de los procesos.

16. ¿En la empresa se adecua el personal a los puestos designados? ¿Explique?

Si, pero antes de mandar la empresa al personal a sus puestos designados se les hace una evaluación si cumplen con perfil requerido

para que pueda ocupar el puesto de trabajo y quedar seleccionados, por lo tanto, los evaluamos en el transcurso de su desarrollo para evidenciar si está laborando de una manera eficientemente sus actividades diarias.

17. ¿Considera usted que en la empresa cumple con la producción máxima en un tiempo determinado? ¿Por qué?

Para nosotros la empresa Calzados Unidos si cumple con la producción máxima en el tiempo requerido que se ha propuesto de una manera eficiente, la empresa a la hora de producir 100 pares de calzado para dama en un día, lo hace en un tiempo de 40 minutos cuenta con máquinas de última tecnología, primeramente, comenzando por la adquisición y recepción de materia prima como cuero, suela y accesorios, luego también insumos de acuerdo al pedido del cliente. Se procede al corte de acuerdo al diseño; la guarnición donde se realizan las costuras de las piezas; por consiguiente, la soldadura, proceso en el cual se hace la unión de las piezas y el finizaje en donde se hacen los acabados finales del calzado, tratando así cumplir con el logro de nuestra meta.

18. ¿En la empresa se toman medidas lógicas para resolver los problemas presentados? ¿Explique?

Si, dentro de la empresa aplicamos la empatía y la retroalimentación que nos permite entender, aceptar y comprender las diferentes pensamientos y acciones de cada uno de nuestros colaboradores y desarrollamos la unión de todos los colaboradores ante cualquier problema. El manejo de conflictos dentro de la empresa trae beneficios tanto a directivos como a sus empleados, puesto que, una resolución implica mejorar el trato interpersonal, aumentar la productividad y lograr cambios positivos dentro del entorno laboral

## Anexo 05: Matriz del instrumento del cuestionario

MATRIZ DE INSTRUMENTOS					
Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento cuestionario a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos SAC Piura 2021	
				N° de ítems	Ítems
<b>X: GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>X1: Proveedores</b>	X1.1	Volumen de compra	<b>1</b>	La empresa garantiza las mejores condiciones de compra.
		X1.2	Calidad de materia	<b>2</b>	La calidad de la materia prima es la más óptima para realizar las labores.
		X1.3	Tiempo de entrega de materia prima	<b>3</b>	La empresa recibe en el horario planeado la materia prima.
	<b>X2: Almacenamiento</b>	X2.1	Conservación del producto	<b>4</b>	Es muy bien conservado el producto dentro de la empresa.
		X2.2	Mercancía disponible	<b>5</b>	Disponen de mercancía disponible para cualquier pedido de imprevisto.
		X2.3	Rotación de inventario	<b>6</b>	La rotación del inventario es la más apta para la gestión de la empresa.
	<b>X3: Distribución</b>	X3.1	Tecnología de comunicación e información	<b>7</b>	El sistema de comunicación es el más adecuado para obtener información en los diferentes niveles de distribución.
		X3.2	Salida y llegada del producto	<b>8</b>	La empresa agiliza y cumple a tiempo con los procesos de venta del producto final.
		X3.3	Servicio al cliente	<b>9</b>	El servicio al cliente es el más conveniente.

<b>Y: EFICIENCIA</b>	<b>Y1: Productividad</b>	<b>Y1.1</b>	<b>Obtención de resultados</b>	<b>10</b>	Por su parte la obtención de resultados es la esperada.
		<b>Y1.2</b>	<b>Objetivo de ventas</b>	<b>11</b>	Las ventas son las planificadas por el planteamiento de la empresa
		<b>Y1.3</b>	<b>Cumplimiento de valores</b>	<b>12</b>	En el ambiente laboral se promueven los valores pactados.
	<b>Y2: Calidad</b>	<b>Y2.1</b>	<b>Unidades conformes</b>	<b>13</b>	Se realiza un tratamiento adecuado de los productos obteniendo las unidades conformes.
		<b>Y2.2</b>	<b>Manutención de mercancías</b>	<b>14</b>	La manipulación y el traslado de la mercancía es la más adecuada.
		<b>Y2.3</b>	<b>Procesos sistemáticos</b>	<b>15</b>	El cumplimiento de los procesos es ordenado.
	<b>Y3: Rendimiento</b>	<b>Y3.1</b>	<b>Adecuación empresarial</b>	<b>16</b>	Se adecua el personal a los puestos designados.
		<b>Y3.2</b>	<b>Capacidad productiva</b>	<b>17</b>	Se cumple con la producción máxima en un tiempo determinado.
		<b>Y3.3</b>	<b>Resolución de problemas</b>	<b>18</b>	Se toman medidas lógicas para resolver los problemas presentados.

**NOTA:** Llenar una matriz diferente por cada instrumento de investigación a ser aplicado en la tesis

## Anexo 05: Matriz del instrumento de la entrevista

MATRIZ DE INSTRUMENTOS					
Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento Entrevista	
				N° de ítems	Ítems
<b>X: GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>X1: Proveedores</b>	X1.1	Volumen de compra	<b>1</b>	¿Considera usted que el volumen de compra e insumos por parte de la empresa es el adecuado? ¿Por qué?
		X1.2	Calidad de materia	<b>2</b>	¿La calidad de la materia prima con el que cuenta la empresa ayuda a mejorar el producto final? ¿De qué forma?
		X1.3	Tiempo de entrega de materia prima	<b>3</b>	¿Cada que tiempo la empresa recibe en el horario planeado la materia prima? ¿Explique?
	<b>X2: Almacenamiento</b>	X2.1	Conservación del producto	<b>4</b>	¿Qué tiempo en promedio se conservan los productos terminados en el almacén?
		X2.2	Mercancía disponible	<b>5</b>	¿La mercancía disponible en el almacén es la apropiada? ¿Por qué?
		X2.3	Rotación de inventario	<b>6</b>	¿La rotación del inventario es la más apta para la gestión de la empresa? ¿Por qué?
	<b>X3: Distribución</b>	X3.1	Tecnología de comunicación e información	<b>7</b>	¿El sistema de comunicación con el que cuenta la empresa es el más adecuado para obtener información en los diferentes niveles de distribución? ¿Explique?
		X3.2	Salida y llegada del producto	<b>8</b>	¿Cada que tiempo La empresa agiliza y cumple a tiempo con los procesos de venta del producto final? ¿Explique?
		X3.3	Servicio al cliente	<b>9</b>	¿Considera usted que el servicio al cliente es el más conveniente? ¿Explique?

<b>Y: EFICIENCIA</b>	<b>Y1: Productividad</b>	Y1.1	Obtención de resultados	<b>10</b>	¿En la empresa la obtención de resultados es la esperada? ¿Por qué?
		Y1.2	Objetivo de ventas	<b>11</b>	¿Considera usted que las ventas son las planificadas por la empresa ¿Explique?
		Y1.3	Cumplimiento de valores	<b>12</b>	¿El ambiente laboral en la empresa se promueven los valores pactados? ¿Por qué?
	<b>Y2: Calidad</b>	Y2.1	Unidades conformes	<b>13</b>	¿se realiza un tratamiento adecuado de los productos obteniendo las unidades conformes? ¿Explique?
		Y2.2	Manutención de mercancías	<b>14</b>	¿La manipulación y el traslado de la mercancía por parte de la empresa es la más adecuada? ¿Por qué?
		Y2.3	Procesos sistemáticos	<b>15</b>	¿Considera usted que el cumplimiento de los procesos en la empresa es ordenado? ¿Explique?
	<b>Y3: Rendimiento</b>	Y3.1	Adecuación empresarial	<b>16</b>	¿En la empresa se adecua el personal a los puestos designados? ¿Explique?
		Y3.2	Capacidad productiva	<b>17</b>	¿Considera usted que en la empresa cumple con la producción máxima en un tiempo determinado? ¿Por qué?
		Y3.3	Resolución de problemas	<b>18</b>	¿En la empresa se toman medidas lógicas para resolver los problemas presentados? ¿Explique?

**NOTA: Llenar una matriz diferente por cada instrumento de investigación a ser aplicado en la tesis**



## Anexo 06

### Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Gestión de la Cadena Logística y su Impacto en la Eficiencia de la Empresa Calzados Unidos, Piura 2022

Autor/es:

a) Pasapera Rodríguez, Bruno Alexis (ORCID: 0000-0003-2135-1611)

b) Vega Manrique, José (ORCID: 0000-0002-6382-1303)

Escuela profesional: Administración

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

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
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	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
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	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	-----



Dr. Freddy William Castillo  
Palacios  
Presidente del CEI FACEM

## Anexo 07

### Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de FACEM, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión de la Cadena Logística y su Impacto en la Eficiencia de la Empresa Calzados Unidos, Piura 2022”, presentado por los autores:

- a) Pasapera Rodríguez, Bruno Alexis (ORCID: 0000-0003-2135-1611)
- b) Vega Manrique, José (ORCID: 0000-0002-6382-1303) ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable ( X ) observado( ) desfavorable( ).

Piura, 14 de

noviembre de 2021



---

Dr. Freddy William Castillo Palacios  
Presidente del Comité de Ética en Investigación  
Programa Académico de Administración

---

C/c

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

## Anexo 08



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI 45361468, Dra en GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD, N° ANR 13374, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV Campus Piura.

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

Cuestionario a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

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

" GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA CALZADOS UNIDOS, PIURA 2022".	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 7 días del mes de Abril del Dos mil Veintidós.

Dr.(a) : ERICKA JULISSA SUYSUY  
CHAMBERGO  
DNI : 45361468  
Especialidad : Administración  
E-mail :  
ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE

“GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA CALZADOS UNIDOS, PIURA- 2021”

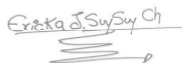
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					

5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																80					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																80					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 7 de Abril del 2022.



Dr.(a): ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO  
 DNI: 45361468  
 Teléfono: 990073448  
 E-mail: ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Francisco Alejandro Ramos Flores con DNI 32982571, Dr. en Administración, con N° CLAD 04735, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Parcial en la unidad de Post Grado - UCV Campus Piura.

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

Questionario a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

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

" GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA CALZADOS UNIDOS, PIURA 2022".	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 7 días del mes de Abril del Dos mil Veintidós.




Dr. : Francisco Alejandro Ramos Flores  
 DNI : 32982571  
 Especialidad : Licenciado en Administración  
 E-mail : [framosf@ucvirtual.edu.pe](mailto:framosf@ucvirtual.edu.pe)

**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	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100		
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																												
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		75									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		75									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		75									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																									86		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																									86		

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																									86		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																										86	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			75								
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				75							

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

Piura, 7 de abril del 2022.

Dr. : Francisco Alejandro Ramos Flores  
 DNI : 32982571  
 Especialidad : Licenciado en Administración  
 E-mail : [framosf@ucvirtual.edu.pe](mailto:framosf@ucvirtual.edu.pe)

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Dr. en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas, N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Administración / Abogado, desempeñándome actualmente como Docente a tiempo completo en UCV Campus Piura.

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

Cuestionario

Cuestionario a los trabajadores de la empresa Calzados Unidos

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

" GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA CALZADOS UNIDOS, PIURA 2022".	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 14 días del mes de Noviembre del Dos mil Veintiuno.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
DNI: 02842237  
Especialidad: Administración  
E-mail: fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe



**“GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA CALZADOS UNIDOS, PIURA- 2021”**

**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	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		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																	82				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	82				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	82				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	82				

5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			82					
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				82				
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				82				
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				82				
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				82				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 14 de noviembre del 2021.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
DNI:02842237  
Teléfono:969584019  
E-mail: fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

## Anexo 08

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Pasapera Rodríguez, Bruno Alexis Vega Manrique, José
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión de la Cadena Logística y su Impacto en la Eficiencia de la Empresa Calzados Unidos, Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ( ) Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	22/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	Muestra censal de 15 trabajadores

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	72,7%
------------------------------------	-------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose como resultado una confiabilidad aceptable.

-----  
Estudiante: Pasapera Rodríguez, Bruno Alexis  
DNI :74776885



-----  
Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra  
COESPE 502



-----  
Estudiante: Vega Manrique José  
DNI : 48722075